ESTIMATES

Office of the Commissioner of Official Languages

Performance Report

For the period ending
March 31, 2004

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2004

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/60-2004
ISBN 0-660-62665-9

Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens on behalf of ministers. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective performance reporting (provided in the *Guide to Preparing the 2004 Departmental Performance Report*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance reports of organisations according to the established principles, and provide comments to departments and agencies to help them improve in their next planning and reporting cycle.

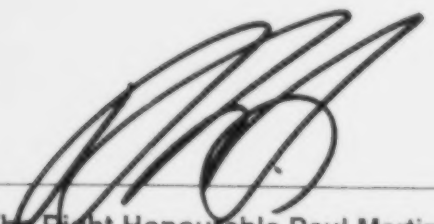
This report is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

Comments or questions can be directed to:
Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A OR5
OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

105-01163/

Office of the Commissioner of Official Languages

Performance Report
For the period ending
March 31, 2004



The Right Honourable Paul Martin
Prime Minister of Canada

TABLE OF CONTENTS

SECTION I: Messages 2
Commissioner's message 2
Management representation statement 3

SECTION II: Performance Summary 4

SECTION III: Context 7

SECTION IV: Responses to Parliament and Performance 10

SECTION V: Financial Performance 22

SECTION VI: Additional Information 39

Evaluation 39
Studies and reports 40
News releases 41
Contact information for headquarters and regional offices 42

SECTION I - MESSAGES

Commissioner's message

I am pleased to be presenting to Parliament the Performance Report of the Office of the Commissioner of Official Languages (hereinafter referred to as "OCOL") for the period ending March 31, 2004. I am honoured to be serving as Commissioner of Official Languages in this the fifth year of my mandate.

As an officer of Parliament, it is my duty to make all decisions and to take all measures to ensuring recognition of the equality of status and use of each of the official languages and compliance with the spirit and letter of the *Official Languages Act* (the *Act*).

In my 2003-2004 Report on Plans and Priorities, with the support of OCOL, I identified three strategic orientations:

1. ensure the equality of English and French within the organizations subject to the *Act*;
2. enhance the vitality of the official language communities in Canada; and
3. promote the equality of English and French as a fundamental value of Canadian society.

As described in this report, these strategic orientations have been the focus of our efforts.

I invite you to read this report, which sets out our achievements. I would also like to express my appreciation to all OCOL staff. Their dedication and commitment to quality continues a long tradition of service to Canadians.

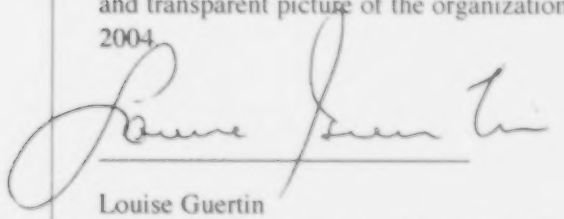
Dyane Adam

Management representation statement

Management representation statement

I submit, for tabling in Parliament, the 2003-2004 Performance Report for the Office of the Commissioner of Official Languages.

This report has been prepared based on the reporting principles and other requirements in the *2003-2004 Departmental Performance Reports Preparation Guide* and represents, to the best of my knowledge, a comprehensive, balanced, and transparent picture of the organization's performance for fiscal year 2003-2004.



Louise Guertin
Director General, Corporate Services Branch
August 27, 2004

SECTION II - PERFORMANCE SUMMARY

The Commissioner of Official Languages reports directly to Parliament. Her mandate is conferred on her by section 56 of the *Official Languages Act* (the *Act*). It is her duty to:

"... take all actions and measures within the authority of the Commissioner with a view to ensuring recognition of the status of each of the official languages and compliance with the spirit and intent of this Act in the administration of the affairs of federal institutions, including any of their activities relating to the advancement of English and French in Canadian society."

The Commissioner's mandate is therefore to take all necessary measures, within her authority, to attain the three major objectives of the *Act*, which are:

- the equality of English and French in Parliament, within the Government of Canada, the federal administration and institutions subject to the *Act;*
- the development and vitality of official language minority communities in Canada; and
- the equal status of English and French in Canadian society.

OCOL's performance is measured partly through the organizational changes and behaviours it fosters in institutions subject to the *Act*, which contribute to the advancement of the equality of English and French in Canadian society. These results are often the product of continuous efforts and activities of OCOL.

In the *2003–2004 Report on Plans and Priorities* (RPP), OCOL established three strategic orientations—see Section I, Commissioner's message.

Progress and performance with regard to the RPP commitments

As Canada's linguistic ombudsman, the Commissioner receives and reviews complaints and, if required, investigates and makes necessary recommendations. These investigations enable the Commissioner to propose solutions to problems and work with federal institutions towards achieving lasting results. OCOL presented the results of 927 investigations on language of service and 120 on language of work to complainants and the organizations involved. More than 80 per cent of complaints were determined to be founded, and in most cases they resulted in improvements in applying the *Act*.

Linguistic duality is a fundamental value for Canadians and one of Canada's valuable asset. The Commissioner, with the support of OCOL, is determined to protect and promote English and French everywhere in Canada. OCOL intensified its efforts in the area of promotion and education by increasing its number of contacts with the media and the public at large, to heighten their awareness of the benefits and importance of linguistic duality. As part of these efforts, OCOL organized a national symposium on official languages in partnership with Canadian Parents for French, Intergovernmental

Affairs and Canadian Heritage. In addition, some significant achievements have been made with regard to the protection of linguistic rights and the equality of both official languages within Canadian society. Nevertheless, the activities undertaken (investigations, studies, audits) have highlighted that there are still major challenges that must be met in order to fully attain the objectives of the *Act*.

OCOL initiated several studies on major issues affecting the linguistic rights of Canadians, such as services provided by federal institutions and language of work.

OCOL also reinstated its audit function. This represents additional opportunities to report to Parliament on the language performance of federal institutions and other organizations subject to the *Act*. OCOL's first audit initiative concerned service to the public at Canada Post Corporation's bilingual postal outlets. In this audit, completed in March 2004, the Commissioner made 14 recommendations to the Corporation. In February 2004, OCOL undertook its second audit, this time involving Community Futures Development Corporations and Community Business Development Corporations. This audit, which deals with Part IV and Part VII of the *Act*, regarding the provision of services to the public and the enhancement of the vitality of Canada's English-speaking and French-speaking minorities, involves four federal institutions: Industry Canada (FedNor), the Atlantic Canada Opportunities Agency, Canada Economic Development for Quebec Regions, and Western Economic Diversification Canada.

OCOL continued to support the development of official language minority communities, and continues to encourage all institutions subject to the *Act* and other interested parties to take into account the needs of official language minority communities whenever policies and programs are established and implemented.

OCOL also intensified its liaison role over the past year. It plays this role between federal institutions, communities and the various levels of government across Canada. The liaison activity is essential to intervene on priority issues for official language communities, and to facilitate communication of these communities' needs and expectations.

The Commissioner also places great importance on integrity and transparency in her functions and her duty to be accountable to the Canadian Parliament and the people of Canada. She works in close cooperation with both official languages committees of Parliament and is called upon to appear each year to discuss the budget for the expenses and activities of the OCOL. As these activities affect those undertaken by other organizations to benefit Canada, OCOL's stringent management practices must be effective and efficient to meet the expectations of the Canadian public.

Recommendations of the House of Commons Standing Committee on Official Languages

In response to the Committee's first recommendation which was to ascertain to what degree the Government of Canada complies with the *Act* when providing health services to certain groups or communities, OCOL commissioned a survey on which it plans to report in early 2005. The survey covers all institutions providing health care directly to communities.

The Committee also recommended that the Commissioner organize a national forum to explore the best options for strengthening the legal basis of health services to linguistic minorities. The question raised by the Committee is one of numerous questions examined by a pan-Canadian roundtable convened by the Commissioner to define the challenges facing current structures, and also to identify the changes and improvements to be considered in order to advance the equal status of English and French. Other consultations will take place over the coming year. The Commissioner will then determine whether an additional consultation on health is needed, and if so, what form it could take.

In addition, the Commissioner and OCOL shared their experience and expertise with representatives of foreign countries that wish to adapt Canada's linguistic model to their national context.

Section IV of this Report, Responses to Parliament and Performance, pages 10 to 21, contains additional information on OCOL's performance for fiscal year 2003–2004.

SECTION III - CONTEXT

As an officer of Parliament and agent of change, the Commissioner plays several roles in promoting the *Act* and implementing its provisions, protects the language rights of Canadians and promotes linguistic duality and bilingualism in Canada.

The Commissioner ensures that the three key objectives of the *Act* are achieved and takes all necessary measures in that regard. Those objectives are:

- the equality of English and French in Parliament, within the Government of Canada, the federal administration and institutions subject to the *Act;*
- the development and vitality of official language minority communities in Canada; and
- the equal status of English and French in Canadian society.

More specifically, the Commissioner plays the following six roles:

1. **Ombudsman role:** The Commissioner receives and reviews complaints and, if required, investigates and makes necessary recommendations. In this role, she also conducts investigations on her own initiative as she deems advisable.
2. **Auditing role:** The Commissioner plays a proactive role by conducting audits to measure compliance with the requirements of the *Act* and proposes recommendations relating to the existing management framework within organizations.
3. **Liaison role:** With support from the regional offices and liaison officers, the Commissioner works with federal institutions and other organizations, various levels of government and official language minority communities throughout the country. Through that interchange, she gains a better understanding of the needs and concerns of linguistic communities, makes relevant recommendations and intervenes judiciously in major official language issues.
4. **Monitoring role:** The Commissioner acts preventively by intervening at the stage where laws, regulations and policies are developed so as to ensure that language rights remain a primary concern of leaders.
5. **Promotion and education role:** The Commissioner heightens Canadians' awareness of the benefits of linguistic duality, works together with community organizations, takes appropriate action to have organizations subject to the *Act* give official languages and linguistic communities the attention they deserve, and contributes toward the development and enhancement of the vitality of official language minority communities. This role consists of conducting research, studies and public

awareness activities. She delivers speeches and participates in conferences and workshops to inform all Canadians of the status and importance of the official languages.

6. **Court intervention role:** The Commissioner aids in advancing Canadians' language rights by seeking leave to intervene, when appropriate, in adjudicative proceedings relating to the status or use of English or French to ensure that linguistic rights are respected.

The chart below illustrates the interaction between the Commissioner's six roles as an agent of change with her four main groups of stakeholders (Parliamentarians, federal institutions and other organizations subject to the *Act*, official language minority communities and the Canadian public).

Commissioner's roles as an agent of change

awareness activities. She delivers speeches and participates in conferences and workshops to inform all Canadians of the status and importance of the official languages.

6. **Court intervention role:** The Commissioner aids in advancing Canadians' language rights by seeking leave to intervene, when appropriate, in adjudicative proceedings relating to the status or use of English or French to ensure that linguistic rights are respected.

The chart below illustrates the interaction between the Commissioner's six roles as an agent of change with her four main groups of stakeholders (Parliamentarians, federal institutions and other organizations subject to the *Act*, official language minority communities and the Canadian public).

Commissioner's roles as an agent of change

OCOL supports the Commissioner in her duties as an officer of Parliament. More specifically, OCOL:

- ensures that federal institutions and other organizations subject to the *Act* administer their affairs according to the spirit and the letter of the *Act* by reviewing their strategic orientations in matters of official languages, measuring their results and working with them to achieve those results;
- receives and investigates complaints;
- conducts audits, studies, research and analysis to gain a better understanding of changes in the status and use of English and French in Canada;
- monitors the advancement of English and French within the federal administration and Canadian society; and
- contributes to the development and vitality of official language minority communities.

SECTION IV - RESPONSES TO PARLIAMENT

In its report on access to health care for the official language minority communities, the House of Commons Standing Committee on Official Languages made two recommendations to the Commissioner.

In its first recommendation, the Committee called on the Commissioner to investigate the extent to which the Government of Canada is complying with the *Act* when providing health care to certain groups or communities. OCOL launched an investigation into this matter and expects to table a report in early 2005. The investigation covers all organizations that are direct health care providers, namely Health Canada, the Royal Canadian Mounted Police, National Defence, Indian and Northern Affairs Canada, as well as the Department of Veterans Affairs.

In its second recommendation, the Committee called on the Commissioner to organize a national forum in order to examine the best options for strengthening the legal basis of health services to linguistic minorities. OCOL convened a pan-Canadian roundtable on federal language rights legislation to define the issues arising from the current legislation, including those relating to the delivery of health care to linguistic minorities, and to identify the changes and improvements that should be considered in order to move towards the equality of English and French. This meeting brought together experts such as community leaders, lawyers, and researchers. The work done by this group should enable the Commissioner to comply in part with the Committee's recommendation. Additional consultations will take place over the coming year to examine this very complex issue in greater depth. The Commissioner will then determine whether additional consultations specifically on health care are needed and, if they are, what form these could take.

PERFORMANCE

STRATEGIC OUTCOME

The Office of the Commissioner of Official Languages will encourage government institutions subject to the *Act* to respect the equality of English and French and to promote both official languages in Canadian society.

OCOL's performance can be measured by the specific objectives it had set for itself in order to achieve each of its strategic orientations. The efforts made by the Commissioner and by OCOL and the results attained with regard to each strategic orientation follow.

Strategic Orientation 1: Ensure the equality of English and French within the organizations subject to the *Official Languages Act*.

Investigations and recommendations

OCOL presented the results of 927 investigations on language of service and 120 on language of work to complainants and the organizations involved. OCOL's interventions with federal institutions and other organizations are carried out to ensure that they meet their obligations with regard to official languages. More than 80 per cent of complaints were determined to be founded and, within certain institutions involved, they resulted in improvements to the provision of services in both official languages and the emergence of an organizational culture that better reflects linguistic duality.

In March 2004, OCOL published the sociolinguistics study Walking the Talk: Language of Work in the Federal Public Service. This study confirmed that French is still underutilized as a language of work in the National Capital Region which is designated bilingual. The Commissioner presented ten recommendations on language of work to deputy heads, the Clerk of the Privy Council, the Public Service Human Resources Management Agency of Canada, and the Canada School of Public Service. She recommended that they show stronger leadership in this area and strengthen the institutional capacity of the federal government, communicate regularly in both official languages, and demonstrate through concrete actions their support for linguistic duality. In this manner, they will foster an organizational culture that respects Canada's linguistic duality and the language rights of their employees.

The government took action on most of the recommendations contained in OCOL's study French on the Internet: Key to the Canadian Identity and the Knowledge Economy in which the Commissioner outlined current issues concerning the use of French on the Internet, concluding that much more work remained to be done in that area. As recommended, Canadian Heritage coordinated the implementation of a governance framework and an interdepartmental working group made up of the seven institutions examined as part of the study: Foreign Affairs and International Trade Canada, Canadian

International Development Agency, Public Service Human Resources Management Agency of Canada - Official Languages Branch, Communications Canada, Industry Canada, Canadian Heritage, and Public Works and Government Services Canada. A number of bodies had to be created for the purpose of implementing the recommendations, with a view to providing the necessary structures for the various measures to be taken and consequently new partnerships with a number of key players were also created. Various projects have already been completed and others are in progress. These resulted in the development of a critical mass of Canadian content on the Internet, the deployment of language industries, and Canada's foreign policy.

The entire issue surrounding the broadcast of parliamentary debates on the Cable Public Affairs Channel (CPAC) has also advanced. After receiving complaints, the Commissioner had recommended that the House of Commons ensure that its work and debates broadcast by third parties (in this case CPAC) be transmitted to the public in both official languages. A ruling by the Federal Court, before which the Commissioner intervened, confirmed that the House of Commons does have obligations with regard to official languages and that it must respect the language rights of the public in broadcasting the work and debates of Parliament. In December 2003, the Federal Court of Appeal dismissed the appeal of the House of Commons in respect of this ruling on the grounds that this issue was moot. Indeed, in August 2003, the government had asked that the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission require that most cable operators broadcast CPAC on two separate channels, one in English and one in French. Consequently, 97 per cent of cable customers in Canada are now served in their preferred official language. The Commissioner continues to ensure that the House of Commons fulfills its language obligations.

In response to the recommendations put forward by the Commissioner in her Annual Report 2002-2003, and further to the meetings she had with heads of institutions, various organizations made commitments or carried out specific projects to improve the quality of their services and to promote linguistic duality in the Public Service. For example:

- In November 2003, Treasury Board announced important changes to the government's official languages policies, specifically its policies on language of work and human resources management.
- In the fall of 2003, the Public Service Commission began a review of the exemptions allowed under the *Official Languages Exclusion Approval Order* to ensure that the application of this order does not lead to circumvention of the *Act*.
- The Canadian Centre for Management Development conducted a study, entitled French to Follow?: Revitalizing Official Languages in the Workplace, on the use of the two official languages in the workplace, which resulted in barriers being identified, including lack of awareness by employees of their rights and obligations with regard to official languages, the holding of information sessions and meetings

in one language only, unilingual supervisors and senior managers, and the absence of leadership.

- The Public Service Human Resources Management Agency of Canada conducted a study to identify the factors that lead Anglophones with a CBC proficiency level in their second language to use French in the workplace after they return from language training.

- Fisheries and Oceans Canada signed its first cooperation agreement with OCOL in January 2004. This attests to the Department's willingness to resolve complaints. As well, the Department adopted an accountability framework to make managers aware of their responsibilities with regard to the implementation of the Official Languages Program and of the various tools they can use to assess the situation in each area of responsibility.

- The Canadian Air Transport Security Authority included a language clause in its contracts with providers of air traffic control services and has made strides in terms of using bilingual signage more extensively.

- Environment Canada agreed with the nine recommendations made by the Commissioner regarding language of work, and employees confirmed that the situation with regard to official languages had improved.

Liaison

OCOL's regional offices are working with the federal regional councils to organize conferences, meetings, roundtables, and workshops for the purpose of informing organizations of the provisions of the *Act*, to encourage them to provide better quality service to Canadians, and to change the organizational culture within the Public Service. In November 2003, OCOL took part, along with the federal councils in Western Canada, in holding Forum 4-2-1, in which more than one hundred officials from the federal Public Service, provincial public services, and communities from the four western provinces took part. The first meeting of its kind ever held in the West, the Forum mobilized the principal stakeholders in order to spur a change in culture and develop a strategic plan for official languages for the coming years.

OCOL worked with key leaders and managers in the federal government with a view to increasing the number of Anglophones in the Federal Public Service in Quebec. The Official Languages Committee of the Quebec Federal Council, in conjunction with the Public Service Commission, developed projects to recruit Anglophones in Quebec. In addition, the Council's Middle Managers Network set up a network of Anglophone middle managers. The Council's Official Languages Committee joined forces with Treasury Board in conducting a study to identify potential barriers to the recruiting of Anglophones by the Federal Public Service in Quebec.

Auditing

OCOL restored its auditing function. The audits OCOL conducts serve to assess how institutions fulfill their obligations with regard to official languages and to make recommendations accordingly. The first of these was conducted at Canada Post, concerning the provision of service to the public in bilingual postal outlets. The Commissioner made several recommendations aimed at improving the provision of services in the two official languages. Canada Post must, among other things:

- raise the level of bilingualism required for its staff from minimal to intermediate;
- provide better support to postal franchise operators so that they can adequately meet their linguistic obligations;
- come to an agreement with the unions in order to staff bilingual positions in its urban offices on an imperative basis (Canada Post already does this in rural areas); and
- make managers' performance in the area of language of service a component of the annual appraisal process.

The Corporation undertook to implement most of the Commissioner's recommendations including the strengthening of its monitoring mechanisms.

In February 2004, OCOL also began its second audit, this time aimed at Community Futures Development Corporations and Community Business Development Corporations. This audit, which deals with Part IV and Part VII of the *Act*, that concern the provision of services to the public and the enhancement of the vitality of Canada's English-speaking and French-speaking minorities, involves four federal institutions: Industry Canada (FedNor), the Atlantic Canada Opportunities Agency, Canada Economic Development for Quebec Regions and Western Economic Diversification Canada.

Monitoring

The Commissioner appeared before the House of Commons and Senate Committees on Official Languages and wrote to a number of parliamentarians and administrators, and met with key federal ministers responsible for official languages. The Commissioner also wrote to the Prime Minister of Canada and met with members of his cabinet upon their being appointed, in December 2003, to make them aware of the need to exercise political leadership in implementing her various recommendations on the advancement of the equality of status of the two official languages and urged them to follow through on the commitments set out in the Government of Canada's *Action Plan for Official Languages*. As well, the Commissioner increased her number of interventions with key political and administrative players to ensure that the government's management accountability framework not only be applied at all levels within the federal government and to all lines of government business, but also take account of official languages.

In giving Royal Assent to the *Public Service Modernization Act* in November 2003, Parliament adopted some of the recommendations made by the Commissioner during the debate surrounding Bill C-25. This law provides for the creation of the Canada School of Public Service which, among other things, is responsible for language training. The government made second-language training an integral part of the training and development provided to managers and staff. The concept of linguistic duality was added to the preamble to the *Public Service Employment Act* as a guiding principle. The government also committed to having the Privy Council Office and the Governor in Council ensure that the new Public Service Staffing Tribunal has the requisite bilingual capacity to provide adequate services to both language groups in their preferred official language, although this is not entrenched in the *Act*. The Commissioner maintains close ties with those with responsibility in this regard in order to ensure full compliance with these principles.

The Commissioner worked with heads of Transport Canada to take steps so that any legislation governing the activities of Air Canada, once its restructuring is complete, respects the rights of the traveling public and of the carrier's employees with regard to official languages.

Strategic Orientation 2: Enhance the vitality of the official language communities in Canada.

This strategic orientation is very much in keeping with the government's commitment outlined in the Speech from the Throne of February 2004:

> "Linguistic duality is at the heart of our identity.
> It is our image in the world. It opens doors for us.
> The Government will nurture this asset, which benefits all Canadians.
> It will ensure that minority language communities have the tools that enable their members to fully contribute to the development of Canadian society."

Under Part VII of the *Act*, the federal government committed to enhance the vitality of the English and French linguistic minority communities in Canada and supporting and assisting their development, and to foster the full recognition and use of both English and French in Canadian society. This year, the Commissioner intervened at various levels to ensure that this committment is carried out.

The Commissioner appeared before a number of parliamentary committees with regard to bills S-11 and S-4 to support the initiative to clarify the legal scope of Part VII of the *Act* and the obligations of federal institutions. Federal institutions are responsible to act on the government's commitment with regard to the advancement of Canada's two official languages and the development of official language communities. In March 2004, the Senate unanimously passed Bill S-4. This bill was then sent to the House of Commons but died on the order paper with the dissolution of Parliament.

As well, the Commissioner was granted intervenor status before the Court in two proceedings relating to Part VII of the *Act*, namely *Forum des maires de la péninsule acadienne v. Canada (Food Inspection Agency)* (Federal Court of Appeal) and *Raîche v. Canada* (Attorney General) (electoral boundaries in New Brunswick) (Federal Court). These two proceedings followed from investigations carried out by the Commissioner, with respect to which she concluded that the federal institutions in question had not taken sufficient account of the impact their decision would have on the development and vitality of the official language minority community. In *Forum des maires*, the Federal Court also sided with the complainant, on September 8, 2003, basing itself in part on the conclusions contained in the Commissioner's investigation report. However, the Attorney General of Canada appealed this decision before the Federal Court of Appeal, and the Commissioner presented arguments on the scope of Part VII of the *Act*.

Health

OCOL played a role in achieving progress in the health sector. The Commissioner stressed to key players at the various levels of government the importance of concluding agreements containing special measures to provide health services adapted to official language minority communities across Canada. The House of Commons Standing Committee on Official Languages heard a number of experts on this matter and tabled its report in October 2003, which reinforced the views expressed by the Commissioner, the Commission on the Future of Health Care in Canada, and the Standing Senate Committee on Social Affairs, Science and Technology. Further to the recommendations made by the Commissioner, in March 2004, the Canadian Institutes of Health Research held a workshop attended by stakeholders from English-speaking and French-speaking minority communities in the field of health to assess the needs and deficiencies in research with a view to facilitating access to health care. The concrete achievements in health care flowing from the *Action Plan for Official Languages* include the creation of the Official Language Community Development Bureau by Health Canada and the conclusion of agreements by the *Consortium national de formation en santé* to provide training to more than 1,000 health professionals by 2008. As well, *Santé en français* set up 17 regional health networks that will provide planning with respect to health services for Francophones. These measures have already led to concrete results in various regions of the country, both in Anglophone and Francophone minority communities.

Immigration

OCOL also helped to bring about improvements in the area of immigration. The Commissioner recommended to the government to increase the number of Francophone immigrants in communities and to facilitate their full economic and social integration. This recommendation resulted in the creation, in November 2003, of the Citizenship and Immigration Canada-Francophone Communities Steering Committee, on which OCOL sits as an observer. The Committee developed a strategic framework to carry out the government's commitment set out in its *Action Plan for Official Languages* to increase

the proportion of French-speaking immigrants who settle outside Quebec from 3.1 per cent to 4.4 per cent by 2008. Action is already being taken to increase the capacity of Francophone and Acadian communities to receive new French-speaking immigrants and to provide for these immigrants' economic, social, and cultural integration into Canadian society and the receiving community. The purpose of these measures is to:

- identify source countries for Francophone immigration at which more extensive government efforts should be directed;
- organize targeted recruitment missions in conjunction with Francophone communities, the provinces, and the Department;
- reduce processing times for Francophone applicants who meet labour-market needs;
- develop information tools on official language minority communities, and promote these communities in source countries; and
- maintain training programs for visa officers to make them aware of the issues relating to Francophone immigration.

OCOL will monitor progress in this regard at all levels, through its role as observer on the steering committee made up of representatives from Citizenship and Immigration Canada and from Francophone and Acadian communities.

Following an investigation conducted by OCOL on access to language tests, which showed that the limited availability of French-language tests can have a negative impact on the number of French-speaking immigrants in Canada, Citizenship and Immigration Canada implemented corrective measures to provide equitable access to both the English-language test and the French-language test. French-language tests are now available in 74 countries, up from 55 countries in the summer of 2003. The *Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris*, the organization responsible for these tests, is currently negotiating with 27 other countries so that they can offer these tests as well.

Federal-provincial agreements concerning would-be immigrants to Manitoba, Saskatchewan, New Brunswick, and Nova Scotia now contain a clause providing for the participation of minority communities in matters relating to the promotion, as well as to the recruitment and integration of new immigrants whose first language is the minority language.

In December 2003, a new research centre on immigration in Atlantic Canada was inaugurated. One of the centre's priorities is research on Francophone immigration in official language minority communities.

Justice

Progress was also made in the area of justice. In April 2003, OCOL, together with Justice Canada and the Canadian Centre for Management Development, held a symposium entitled *Access to Justice in Both Official Languages: English and French in Federal Tribunals*. The purpose of this symposium was to look at the issues relating to the language obligations arising from sections 16 to 20 of the *Act*. The presidents of some 20 federal tribunals then created a working group, in which OCOL took part as an observer, to follow up on the outcomes from the symposium. OCOL also took part in the working group created by the Government of Manitoba to improve French-language services within its legal system. Since then, the Government of Manitoba has been gradually introducing legal services in the French-language, and OCOL is providing support by following up with Justice Canada. OCOL also took part in the conference on access to justice in French in British Columbia, organized by the *Association des juristes d'expression française* in that province as part of an event called *Journée de droit*. The purpose of this event was to assess the current situation and examine future prospects with regard to access to justice in French.

Education

In matters concerning education, Saskatchewan's post-secondary academic environment was enriched. Concerted efforts by the community, sustained by the Commissioner, lead to the signing of a funding agreement between the Government of Canada, the Government of Saskatchewan and the University of Regina for the University's French Institute project. This funding will ensure the viability of the French Institute which, by virtue of its active role in the community, constitutes an important cornerstone in the development of Saskatchewan's Francophone community.

The legal interventions of the Commissioner in the area of education rights have also met with success. In November 2003, a ruling of the Supreme Court of Canada in the matter of *Doucet-Boudreau v. Nova Scotia (Ministry of Education)*, in which the Commissioner intervened, confirmed the Commissioner's position that the courts have the right to review the execution of court orders issued against governments that do not respect constitutional rights in matters of education guaranteed under section 23 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*. The Commissioner also intervened before the Supreme Court of Canada in two cases concerning the conditions for admission to English schools in Quebec. In the *Casimir* case, parents contested the validity of section 73 of Quebec's *Charter of the French Language* which requires that a child have received the "major part" of his or her schooling in the language of the minority. The Commissioner maintained that the criterion concerning the "major part" of the schooling received was at variance with section 23 of the *Canadian Charter*, since it does not take into account in its application the interests of the child, those of his or her family, and those of Quebec's Anglophone community.

In the matter of *Gosselin et al.*, Quebec French-speaking parents claimed that the *Charter of the French Language* is discriminatory due to the fact that it does not allow them to choose to enroll their children in English-language schools. The Commissioner pointed out that the position of the appellants - in favour of non-restrictive free access to Anglophone minority schools - would mean for all intents and purposes that Anglophone minority schools would become immersion schools. Such a situation would compromise the fulfillment of the objective of section 23 of the *Canadian Charter*, that is the enhancement of the vitality of the official language minority communities.

Economy

The economic strength of an official language minority community is a direct measure of its capacity for self-development and enrichment. It is from this perspective that the Commissioner has become involved with issues of an economic nature in various regions of the country.

In recent years, the *Centre d'avancement et de leadership en développement économique communautaire de la Huronie* has complained that Industry Canada does not provide adequate consultation services in French. An OCOL investigation carried out in 2001 confirmed this problem and concluded that the Department had violated section 41 of the *Act*. In 2003, OCOL conducted a follow-up which showed that the Department was still not responding adequately to the Commissioner's recommendations, despite certain efforts in this regard.

The Commissioner also intervened in the Lower North Shore region of Quebec which has suffered a serious economic crisis since the imposition of a moratorium on cod fishing and the prohibition of snow crab fishing in the region. The fishers of Old Fort-Blanc Sablon filed a complaint with the Commissioner to the effect that the government's decisions had a negative impact on the vitality of the English-speaking community of the region. The Commissioner asked the Ministers of Fisheries and Oceans Canada and of Human Resources Development Canada, as well as the Secretary of State responsible for the Canada Economic Development for Quebec Regions, to take into account the particular needs of this community in developing support strategies for the communities affected by this crisis.

Strategic Orientation 3: Promote the equality of English and French as a fundamental value of Canadian society.

The learning of the two official languages by young Canadians was one of OCOL's key promotion activities this year. In order to promote one of the federal government's objectives, to double by 2013 the number of young bilingual Canadians, OCOL held the Symposium on Official Languages: Vision and Challenges in the 21st Century, in partnership with Canadian Parents for French, Intergovernmental Affairs, and Canadian Heritage in March 2004. This symposium led to the creation of networks and the mobilization of several key players, who made concrete commitments. The governments

of Alberta and Ontario helped enrich these exchanges by delegating official representation. Alberta's Minister of Learning announced that legislation would be enacted to make the learning of a second language mandatory in order that students possess an intermediate level of knowledge by grade twelve. Ontario's Minister of Culture and Minister responsible for Francophone Affairs informed participants that she had undertaken a worthwhile initiative in cooperation with her Quebec counterpart in order that Ontario join La Francophonie. Some one hundred participants from various fields shared their visions, had the opportunity to learn from the successes and experiences of others, and identified strategies and ways to achieve the objective of doubling the number of young bilingual Canadians. The key players in the implementation of Canada's linguistic duality, namely in the areas of education, business and economics, arts, culture and sport, can draw inspiration from the Symposium report to develop strategies. The Commissioner can continue to support her partners and decision makers in developing a common strategy and promoting the sectors likely to mobilize all parts of Canadian society. The federal Minister responsible for Official Languages has undertaken to put in place a practical action plan so that consultation groups from the provinces and territories can define their particular needs and make the necessary recommendations accordingly. National and regional consultations were immediately undertaken in this regard.

The Commissioner recommended to the federal Minister responsible for Official Languages to take all measures within his authority to have the national capital declared officially bilingual. In November 2003, she also wrote to the Premier of Ontario and to the Minister of Culture and Minister responsible for Francophone Affairs to urge them to take advantage of the 400th anniversary of the first French settlement in America, in 2004, to issue an official statement in this regard. This request was favourably received by the Minister, as expressed in her reply to the Commissioner.

To promote Canadian linguistic duality, OCOL also increased its interaction with the public. The Commissioner gave some 30 speeches on official languages and 145 interviews. OCOL responded to a total of 284 requests from the media and to 994 general enquiries, as compared to 516 in the previous fiscal year.

OCOL published studies on official languages in the Canadian sport system, the leases of tenants in federal buildings located in the National Capital Region, and linguistic duality in advertising and commercial sponsorships:

- Follow-Up: Official Languages in the Canadian Sport System (June 2003). This study sets out the measures taken by Sport Canada towards fulfilling its obligations with regard to official languages, further to the recommendations put forward by the Commissioner in a report published in 2000 and the comments pertaining to the institution's deficiencies contained in OCOL's annual report from last year.

- For Rent: In Search of Bilingual Services from Businesses in NCR Federal Buildings (March 2004). This special study includes 13 recommendations addressed to various bodies, including the National Capital Commission, Public Works and Government Services Canada, and Canadian Heritage, which have agreed to implement the recommendations. These recommendations aim to ensure that language clauses are included in leases, that merchants are informed of their obligations, that suitable monitoring mechanisms are introduced, and that support services for translation and terminology are provided to merchants.

- Linguistic Duality in Commercial Advertising and Sponsorships (September 2003). The Commissioner formulated guidelines to assist federal institutions and other organizations subject to the *Act* in adhering to the commitment by the Government of Canada to "fostering the full recognition and use of both English and French in Canadian society" (section 41) by promoting Canada's linguistic duality through advertisements and sponsorship messages placed in their publications.

Canada's policies and practices with regard to promoting our country's linguistic duality are a source of inspiration for other countries, who seek OCOL's support in this area. OCOL's experience and expertise serve to promote Canadian language management abroad. In this regard, the Commissioner held one of the vice-chair positions, until October 2003, with the *Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie*. As well, the Commissioner gave a speech on the importance of governments showing leadership and making the necessary tools available for the implementation of language policy as part of a symposium held in November 2003 by the *Réseau international du français dans le monde*, an organization of the *Agence internationale de la francophonie*. As well, OCOL hosted a South African delegation in September 2003 and offered possible internships for its representatives to enhance their understanding of the Canadian approach to language matters and allow them to apply these learnings to their situation. OCOL also worked with Sri Lanka on a study on the capacity of that country's Official Languages Commission and the department responsible for implementing language policy.

SECTION V - FINANCIAL PERFORMANCE

Overview of the Use of Parliamentary Appropriations

Since 2001-2002 additional resources have allowed OCOL to create a Parliamentary Relations Unit, to raise it's profile in the regions by working more closely with communities and federal institutions, to restore it's language audit function, and to plan for a new Legal and Social Research and Analysis Unit.

In 2003-2004, OCOL used $18.2 million ($16.7 million in 2002-2003) of the $18.8 million authorized by Parliament. $18.3 had been voted in OCOL's initial main budget and the organization received $0.5 in supplementary appropriations during the year.

Like federal departments and agencies, OCOL may, subject to the approval of Parliament, carry forward up to 5 percent of its operating budget to the next fiscal year (based on program expenditures in the Main Estimates). OCOL has requested permission to carry forward $725,381 to fiscal year 2004-2005.

OCOL places great importance on the real and perceived integrity and transparency of the Commissioner's role and duty to report to Parliament. Starting in 2003-2004, the financial statements of the Office of the Commissioner of Official Languages will be reviewed annually by the Office of the Auditor General.

Overview of the Use of Full-time Equivalents

OCOL used 146 full-time equivalents (FTEs) in 2003-2004, representing 88% percent of the authorized budget of 162 FTEs.

Table 1 – Summary of Voted Appropriations

Table 1 details the way Parliament votes resources including voted appropriations and statutory authorities and details the actual usage of those resources.

Financial requirements by Authority (thousands of dollars)

	2003-2004			
Vote	Total Main Estimates	Total Planned Spending	Total Authorities*	Total Actual Spending
Office of the Commissioner of Official Languages				
25 Program Expenditures	16,225.0	16,225.0	16,993.5	16,454.7
(S) Crown Assets Surplus	0.0	0.0	2.3	0.0
(S) Contributions to Employee Benefit Plans	2,045.0	2,045.0	1,757.7	1,757.7
Total for OCOL	**18,270.0**	**18,270.0**	**18,753.5**	**18,212.4**

*Total authorities correspond to the Main Estimates plus all Supplementary Estimates and other authorities.

Table 2 – Comparison of Total Planned to Actual Spending

Table 2 details resources used by business lines in comparison to the resources voted by Parliament in Table 1.

Departmental Planned versus Actual Spending by Business Line ($ thousands except FTEs)

Business Lines	FTE*	Operating**	Capital	Grants and Contributions	Total Gross Expenditures	Less: Respendable Revenues	Total Net Expenditures
Complaints and Investigations							
(Main Estimates)	67.5	5,989.0	-	-	5,989.0	-	5,989.0
(Total Planned spending)	67.5	5,989.0	-	-	5,989.0	-	5,989.0
(Total authorities)	*67.5*	*6,004.2*	-	-	*6,004.2*	-	*6,004.2*
(Total Actual Spending)	**68.0**	**6,392.8**	-	-	**6,392.8**	-	**6,392.8**
Information, Research and Analysis							
(Main Estimates)	53.0	6,892.0	-	-	6,892.0	-	6,892.0
(Total Planned spending)	53.0	6,892.0	-	-	6,892.0	-	6,892.0
(Total authorities)	*53.0*	*6,402.9*	-	-	*6,402.9*	-	*6,402.9*
(Total Actual Spending)	**40.0**	**5,880.2**	-	-	**5,880.2**	-	**5,880.2**
Corporate Services							
(Main Estimates)	41.5	5,389.0	-	-	5,389.0	-	5,389.0
(Total Planned spending)	41.5	5,389.0	-	-	5,389.0	-	5,389.0
(Total authorities)	*41.5*	*6,346.4*	-	-	*6,346.4*	-	*6,346.4*
(Total Actual Spending)	**38.0**	**5,939.4**	-	-	**5,939.4**	-	**5,939.4**
Total							
(Main Estimates)	162.0	18,270.0			18,270.0	-	18,270.0
(Total Planned spending)	162.0	18,270.0			18,270.0	-	18,270.0
(Total authorities)	*162.0*	*18,753.5*	-	-	*18,753.5*	-	*18,753.5*
(Total Actual Spending)	**146.0**	**18,212.4**	-	-	**18,212.4**	-	**18,212.4**
Cost of services provided by other departments							
(Total Planned spending)							2,026.0
(Total authorities)							*2,653.0*
(Total Actual Spending)							**2,653.0**
Net Cost of the Program							
(Total Planned spending)							20,296.0
(Total authorities)							*21,406.5*
(Total Actual Spending)							**20,865.4**

* Full-time equivalents

** Includes contributions to employee benefit plans

Table 3 - Historical Comparison Total Planned Spending to Actual Spending by Business Lines

Table 3 provides an historical perspective on how resources are used by the Office fo the Commissioner of Official Languages.

(thousands of dollars)

			2003-2004			
Business Lines	**Actual 2001-2002**	**Actual 2002-2003**	**Total Main Estimates**	**Total Planned Spending**	**Total Authorities**	**Total Actual Spending**
Complaints and Investigations	4,621.5	4,798.0	5,989.0	5,989.0	6,004.2	6,392.8
Information, Research and Analysis	4,071.4	4,263.2	6,892.0	6,892.0	6,402.9	5,880.2
Corporate Services*	6,171.9	7,623.8	5,389.0	5,389.0	6,346.4	5,939.4
Total	**14,864.8**	**16,685.0**	**18,270.0**	**18,270.0**	**18,753.5**	**18,212.4**

* In 2001-2002 and 2002-2003, the total cost of contributions to employee benefit plans was included in the Corporate Services Business line. In 2003-2004, the contributions to employee benefit plans has been allocated to all three business lines.

Table 4 – Travel and Hospitality Expenses for the Commissioner of Official Languages

April 1, 2003 to March 31, 2004 (in dollars)

International travel	14,216
Travel within Canada	17,950
Travel	**32,166**
Hospitality	**2,515**

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

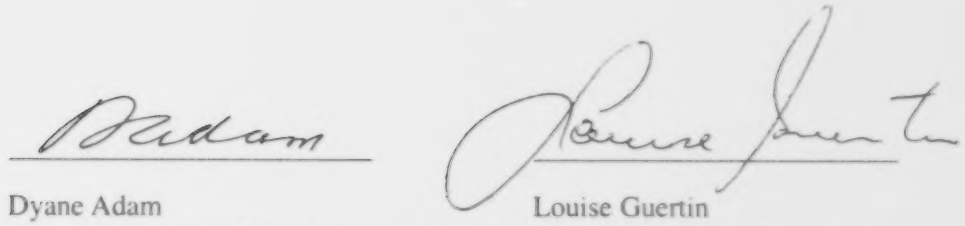
Management Responsibility for Financial Statements

Responsibility for the integrity and objectivity of the accompanying financial statements of the Office of the Commissioner of Official Languages for the year ended March 31, 2004 and all information contained in this report rests with the Office's management.

These financial statements have been prepared by management in accordance with Canadian generally accepted accounting principles, using management's best estimates and judgements where appropriate. These statements should be read within the context of the significant accounting policies set out in Note 2.

Management has developed and maintains financial and management controls and practices, and information systems, designed to provide reasonable assurance that the Office's assets are safeguarded and controlled, resources are managed economically and efficiently in the attainment of corporate objectives, and that transactions are in accordance with the *Financial Administration Act* and regulations as well as the Office's policies and statutory requirements.

The Auditor General of Canada conducts an independent audit and expresses an opinion on the accompanying financial statements.



Dyane Adam
Commissioner of Official Languages

Louise Guertin
Senior Financial Officer
Director General Corporate Services

Ottawa, Canada
August 27, 2004

Auditor General of Canada
Vérificatrice générale du Canada

AUDITOR'S REPORT

To the Speaker of the House of Commons and the Speaker of the Senate

I have audited the statement of financial position of the Office of the Commissioner of Official Languages as at 31 March 2004 and the statements of operations, accumulated deficit, and cash flows for the year then ended. These financial statements are the responsibility of the Office's management. My responsibility is to express an opinion on these financial statements based on my audit.

I conducted my audit in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. Those standards require that I plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

In my opinion, these financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Office as at 31 March 2004 and the results of its operations and its cash flows for the year then ended in accordance with Canadian generally accepted accounting principles.

Further, in my opinion, the transactions of the Office that have come to my notice during my audit of the financial statements have, in all significant respects, been in accordance with the *Financial Administration Act* and regulations and the *Official Languages Act*.

Sheila Fraser

Sheila Fraser, FCA
Auditor General of Canada

Ottawa, Canada
27 August 2004

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Statement of Financial Position
as at 31 March

	2004	2003
Assets		
Financial assets		
Cash	$ 3,275	$ 2,575
Due from the Consolidated Revenue Fund	2,127,035	1,735,174
Accounts receivable	395,219	501,455
	2,525,529	2,239,204
Capital assets (Note 4)	2,063,864	2,327,625
Total assets	$ 4,589,393	$ 4,566,829
Liabilities and Accumulated Deficit		
Current liabilities		
Accounts payable and accrued liabilities		
Federal government departments and agencies	$ 263,707	$ 224,175
Other accounts payable	1,823,665	1,593,729
Accrued salary and wages	230,535	143,794
Provision for vacation pay	645,113	699,331
	2,963,020	2,661,029
Non-current liabilities		
Employee severance benefits (Note 5)	2,113,099	1,860,945
Total liabilities	5,076,119	4,521,974
Accumulated (Deficit)/Surplus (Note 9)	(486,726)	44,855
Total liabilities and accumulated deficit	$ 4,589,393	$ 4,566,829

Contingent liabilities (Note 10) and Commitments (Note 11).

The accompanying notes are an integral part of these financial statements.

Dyane Adam
Commissioner of Official Languages

Louise Guertin
Senior Financial Officer
Director General Corporate Services

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Statement of Operations
for the year ended 31 March

	2004
Expenses (Note 6)	
Complaints and investigations	$ 6,668,080
Information, research and analysis	6,092,572
Corporate Services	8,461,011
Net cost of operations	$ 21,221,663

The accompanying notes are an integral part of these financial statements.

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Statement of Accumulated Deficit
for the year ended 31 March

	2004
Surplus, beginning of the year	$ 44,855
Net cost of operations	(21,221,663)
Services provided without charge (Note 8)	2,653,384
Net cash provided by Government	17,644,837
Increase in Due from the Consolidated Revenue Fund	391,861
Deficit, end of the year	$ (486,726)

The accompanying notes are an integral part of these financial statements.

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Statement of Cash Flows
for the year ended 31 March

	2004
Operating activities	
Net cost of operations	$ 21,221,663
Adjustments for items not affecting cash	
Statement of Operations	
Amortization of capital assets	(655,663)
Services provided without charge (Note 8)	(2,653,384)
Statement of Financial Position	
(Increase) in liabilities	(554,145)
(Decrease) in cash and receivables	(105,536)
Cash applied to operating activities	17,252,935
Capital transactions	
Acquisition of capital assets	391,902
Net cash provided by Government	$ 17,644,837

The accompanying notes are an integral part of these financial statements.

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Notes to the Financial Statements

For the year ended 31 March 2004

1. Authority and Objectives

The Parliament of Canada adopted the first *Official Languages Act* in 1969. This *Act* provided that English and French would henceforth have "equality of status and equal rights and privileges as to their use in all the institutions of the Parliament and Government of Canada."

A new *Official Languages Act* came into force in 1988. The *Act* sets out three basic objectives of the Government of Canada:

a) ensure respect for English and French as the official languages of Canada, and ensure equality of status and equal rights and privileges as to their use in all federal institutions;

b) set out the powers, duties and functions of federal institutions with respect to the official languages of Canada;

c) support the development of English and French linguistic minority communities and generally advance the equality of status and use of the English and French languages within Canadian society.

The Office of the Commissioner of Official Languages (Office), which serves the public from its offices in Ottawa and its five regional offices, supports the Commissioner of Official Languages in fulfilling her mandate. The mandate of the Commissioner consists of taking all necessary measures to ensure recognition of the status of each of the official languages and compliance with the letter and the spirit of the Official Languages Act in the administration of the affairs of federal institutions, including any of their activities relating to the advancement of English and French in Canadian society.

The Office is named in Schedule I.1 of the *Financial Administration Act* (FAA) and is funded by the Government of Canada through appropriations.

The Commissioner of Official Languages is appointed after approval of the appointment by resolution of the Senate and the House of Commons for a seven-year term (renewable) and holds office during good behaviour. The Commissioner reports directly to Parliament.

2. Significant Accounting Policies

(a) Basis of presentation

These financial statements have been prepared on an accrual basis of accounting in accordance with Canadian generally accepted accounting principles.

(b) Parliamentary appropriations

The Office of the Commissioner of Official Languages is financed through parliamentary appropriations. Appropriations provided to the Office do not parallel financial reporting according to Canadian generally accepted accounting principles. They are based in a large part on cash flow requirements. Consequently, items recognized in the statement of operations and the statement of financial position are not necessarily the same as those provided through appropriations from Parliament. Note 3 provides information regarding the source and disposition of these authorities and provides a high-level reconciliation between the two bases of reporting.

(c) Due from the Consolidated Revenue Fund

The Office operates within the Consolidated Revenue Fund (CRF). The CRF is administered by the Receiver General for Canada. All cash received by the Office is deposited to the CRF and all cash disbursements made by the Office are paid from the CRF. Due from the CRF represents amounts of cash that the Office is entitled to draw from the Consolidated Revenue Fund, without further appropriations, in order to discharge its liabilities. Net cash provided by government is the difference between all cash receipts and all cash disbursements including transactions involving departments and agencies.

(d) Employee severance benefits, vacation pay and compensatory leave

Employee severance pay, vacation pay and compensatory leave are expensed as the benefit accrues to employees under their respective terms of employment. The Office's liability for employee severance benefits is calculated using information derived from the results of the actuarially determined liability for employee severance benefits for the government as a whole. The liability for vacation pay and compensatory leave is calcuiated at the salary levels in effect at the end of the year for all unused vacation pay and compensatory leave benefits accruing to employees. Employee severance benefits and vacation pay liabilities payable on cessation of employment represents obligations of the Office that are normally funded through future years' appropriations.

(e) Employee future benefits

The Government of Canada sponsors an employee benefit plan (Health and Dental) in which the Office participates. As a participant, contributions by the Office are recorded at cost and are charged to expenses in the period incurred and represent the total obligation of the Office to the plan. The Office is not required under present legislation to make contributions with respect to any future unfunded liabilities of the plan.

(f) Contributions to the Public Service Superannuation Plan

The Office's eligible employees participate in the Public Service Superannuation Plan administered by the Government of Canada. Both employees and the Office contribute to the cost of the Plan. The contributions represent the total obligations of the Office and are recognized in the accounts on a current basis. The Office is not required under present legislation to make contributions with respect to any actuarial deficiencies of the Public Service Superannuation Account.

(g) Services provided without charge by government departments and agencies

Services provided without charge by government departments and agencies are recorded as operating expenses at their estimated cost. A corresponding amount is reported directly in the Statement of Accumulated Deficit.

(h) Capital assets

The Office records as capital assets all expenses providing multi year benefits to the Office and having an initial cost of $1,000 or more. Similar items under $1,000 are expensed in the Statement of Operations.

Amortization of capital assets is done on a straight-line basis over the estimated useful life of the capital asset as follows:

Asset	Amortization period
Machinery and equipment	5 years
Informatics hardware	4 years
Furniture	4 years
Informatics software	3 years
Motor vehicle	7 years
Leasehold improvements	10 years

(i) Receivables

Receivables are stated at amounts expected to be ultimately realized. A provision is made for receivables where recovery is considered uncertain.

(j) Measurement uncertainty

The preparation of financial statements in accordance with Canadian generally accepted accounting principles requires management to make estimates and assumptions that affect the reported amounts of assets, liabilities, revenues and expenses reported in the financial statements. At the time of preparation of these statements, management believes the estimates and assumptions to be reasonable. The most significant items where estimates are used are the useful life of capital assets and employee severance benefits. Actual results could differ from these current estimates. The estimates are reviewed periodically and as adjustments become necessary, they are reported in net cost of operations in the period in which they become known.

3. Parliamentary Appropriations

a) Reconciliation of net cost of operations to total Parliamentary appropriations used

		2004
Net cost of operations	$	21,221,663
Less: expenses not affecting appropriations		
Amortization of capital assets		(655,663)
Services provided without charge		(2,653,384)
Other adjustments		9,518
		17,922,134
Changes in Statement of Financial Position amounts not affecting the current year use of appropriations		(197,936)
Parliamentary appropriations applied to operations		17,724,198
Capital asset acquisitions funded by appropriations		391,902
Total Parliamentary appropriations used	$	18,116,100

b) Reconciliation of net cash provided by Government to Parliamentary appropriations used

		2004
Net cash provided by Government	$	17,644,837
Net change in Statement of Financial Position accounts payable and accrued liabilities and accrued salary and wages		356,209
Net change in Statement of Financial Position assets		105,536
Other adjustments		9,518
Total Parliamentary appropriations used	$	18,116,100

c) Reconciliation of Parliamentary appropriations provided to Parliamentary appropriations used

		2004
Parliamentary appropriations provided	$	18,753,472
Less:		
lapsed appropriations		(635,443)
available for use in subsequent years		(1,929)
Parliamentary appropriations used	$	18,116,100

4. Capital assets

Cost	31 March 2003	Additions	Disposals	31 March 2004
Machinery and equipment	$ 101,531	$ 111,041		$ 212,572
Informatics hardware	1,518,028	192,362		1,710,390
Furniture	565,741	20,479		586,220
Informatics software	314,595	27,113		341,708
Motor vehicle	23,697			23,697
Leasehold improvements	851,129	40,907		892,036
	$ 3,374,721	$ 391,902		$ 3,766,623

Accumulated amortization	31 March 2003	Amortization	Disposals	31 March 2004
Machinery and equipment	$ 30,705	$ 18,535		$ 49,240
Informatics hardware	854,685	294,231		1,148,916
Furniture	41,332	143,764		185,096
Informatics software	107,961	110,635		218,596
Motor vehicle	12,413	3,385		15,798
Leasehold improvements	-	85,113		85,113
	$ 1,047,096	$ 655,663		$ 1,702,759
Net Book Value	$ 2,327,625			$ 2,063,864

5. Employee future benefits

a) Pension benefits

The Office's contributions to the Public Service Superannuation Account was $1,757,717 and is included in the Statement of Operations.

b) Employee severance benefits

The Office provides post-retirement and post-employment benefits to its employees through a severance benefit plan. This benefit plan is not pre-funded and therefore has no assets, resulting in a plan deficit equal to the employee severance benefit liability. Information about this plan is as follows:

	2004
Employee severance benefits liability, beginning of the year	$ 1,860,945
Expense for the year	320,553
Benefits paid during the year	(68,399)
Employee severance benefits liability, end of the year	$ 2,113,099

6. Expenses by major classification

	2004
Salaries and employee benefits	$ 13,118,184
Professional and special services	3,217,632
Accommodation	1,670,149
Transportation and telecommunications	907,835
Utilities, materials and supplies	843,998
Amortization of capital assets	655,663
Communications and printing	681,284
Rentals of photocopiers and other items	110,461
Repairs and maintenance	14,865
Other	1,592
Total	$ 21,221,663

7. Related party transactions

The Office is related in terms of common ownership to all Government of Canada departments, agencies and Crown Corporations. The Office enters into transactions with these entities in the normal course of business and on normal trade terms applicable to all individuals and enterprises.

During the year, the Office expensed $5,406,423 from transactions in the normal course of business with other Government departments, agencies and Crown Corporations. These expenses include services provided without charge of $2,653,384 as described in Note 8.

8. Services provided without charge

During the year, the Office received services that were obtained without charge from other government departments and agencies. These are recorded at their estimated costs in the financial statements as follows:

Services provided without charge ($000)

	2004
Accommodation provided by Public Works and Government Services Canada	$ 1,670
Contributions covering employer's share of employees' insurance premiums and cost paid by Treasury Board Secretariat	789
Audit services provided by the Office of the Auditor General of Canada	100
Employee benefit plan costs absorbed by Treasury Board Secretariat	89
Payroll services provided by Public Works and Government Services Canada	5
Total	$ 2,653

9. Accumulated deficit

Included in Accumulated deficit of $486,726 as at March 31, 2004 are transactions incurred by the Office to provide services with future funding requirements. Significant components of this amount are liabilities related to employee severance benefits and vacation pay. These liabilities need to be funded through future years' appropriations.

10. Contingent liabilities

In the normal course of its operations, the Office may become involved in various legal actions. Some of these legal actions may result in actual liabilities when one or more future events occur. To the extent that the future event is likely to occur, and a reasonable estimate of the loss can be made, a liability is accrued and an expense recorded in the financial statements. No contingent liabilities relating to the Office of the Commissioner of Official Languages are recognized in the Office's financial statements for the fiscal year ended March 31, 2004.

The death of an employee has resulted in death benefits being payable over the next 12 years totalling approximately $365,000. Determination of responsibility for these payments has yet to be decided. This commitment will be recorded as a liability with corresponding charges to expenses should it be determined that the final and full responsibility rests with the Office.

11. Commitments

The Office has commitments arising in the normal course of operations for future years. Minimum annual payments under these agreements are as follows:

($000)

Fiscal year	Photocopier leases	Occupancy leases
2004-2005	59	27
2005-2006	65	22
2006-2007	65	22
2007-2008	59	10
2008-2009	11	7

12. Comparative figures

This is the first year that a set of financial statements including the Statement of Financial Position, the Statement of Operations, the Statement of Accumulated Deficit and the Statement of Cash Flows have been prepared in accordance with Canadian generally accepted accounting principles. It is neither practical nor cost effective for the Office to show comparative amounts beyond the Statement of Financial Position because some required information is not readily available and some previous year amounts would not be able to be substantiated with any degree of precision.

SECTION VI - ADDITIONAL INFORMATION

Evaluation

Management of Government Information (MGI)

In 2003-2004, the Office of the Commissioner of Official Languages conducted an Information Management Capacity Check (IMCC), as per the established Library and Archives methodology. The identification of the current state of Information Management (IM) and the future desired state resulted in an approved three-year action plan to address IM gaps and to enable OCOL to comply with the new MGI policy.

The action plan focuses on building IM foundations at OCOL, including demonstrating leadership through the development of a new governance structure for IM. Tools will be made available to staff; training will be provided to them, and they will be made aware of their roles and responsibilities with regard to IM. The implementation of the action plan will enhance OCOL's accountability; it will result in improved performance measurement and services to clients, and ensure that OCOL remains a learning organization.

Studies and reports

Walking the Talk: Language of Work in the Federal Public Service (March 2004)

For Rent: In Search of Bilingual Services from Businesses in NCR Federal Buildings (March 2004)

Linguistic Duality in Commercial Advertising and Sponsorship (September 2003)

Follow-Up: Official Languages in the Canadian Sport System (June 2003)

Annual Report 2002-2003 (October 2003)

Reports on Plans and Priorities 2003-2004 (January 2003)

External Audit Policy (December 2003)

Many of OCOL's publications are available in HTML or PDF format on its Web site at the following address: http://www.ocol-clo.gc.ca/publications.asp.

News releases

During this fiscal period, OCOL issued nine news releases to announce the publication of various studies produced by the Commissioner or to comment on actions taken by other organizations.

Toward an Equal Partnership: Official Languages in the Federal Public Service (Ottawa, March 29, 2004)

Towards respect for linguistic duality in the National Capital Region (Ottawa, March 16, 2004)

Moving Forward: Strategies to Double Bilingualism Among Youth (Ottawa, March 4, 2004)

Doubling the Numbers for Bilingualism: Symposium underway in Toronto (Ottawa, March 3, 2004)

Media Advisory: Doubling the Numbers for Bilingualism (Ottawa, March 1, 2004)

Linguistic Duality at the Heart of Our Identity: Commissioner Expects Concrete Results (Ottawa, February 2, 2004)

The Supreme Court of Canada Clarifies the Role of the Courts in Protecting Language Rights (Ottawa, November 6, 2003)

Tabling of the Annual Report of the Commissioner of Official Languages: The government delivers on its promise and presents a plan to revitalize official languages, but greater challenges lie ahead (Ottawa, October 6, 2003)

Official Languages in the Canadian Sport System: More Effort Required to Finally Reach the Podium (Ottawa, June 11, 2003)

Many of OCOL's news releases and speeches are available in HTML or PDF format on its Web site, at the following address: http://www.ocol-clo.gc.ca/news_nouvelles.asp.

Contact information for headquarters and regional offices

For further information, visit OCOL's Web site at www.ocol-clo.gc.ca, or contact one of the following offices:

Headquarters:

Canada Building
344 Slater Street
3rd Floor
Ottawa, Ontario
K1A 0T8
Tel.: (613) 996-6368 or 1 877 996-6368
Fax: (613) 993-5082
E-mail: message@ocol-clo.gc.ca

Regional Offices:

Atlantic Region
Tel.: (506) 851-7047 or 1 800 561-7109
Fax: (506) 851-7046

Quebec Region
Tel.: (514) 283-4996 or 1 800 363-0628
Fax: (514) 283-6677

Ontario Region
Tel.: (416) 973-1903 or 1 800 387-0635
Fax: (416) 973-1906

Manitoba and Saskatchewan Region
Tel.: (204) 983-2111 or 1 800 665-8731
Fax: (204) 983-7801

Alberta, British Columbia, Northwest Territories, Yukon and Nunavut Region
Tel.: (780) 495-3111 or 1 800 661-3642
Fax: (780) 495-4094

BUDGET DES DÉPENSES

Commissariat aux langues officielles

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2004

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2004

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des
Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC
Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/60-2004
ISBN 0-660-62665-9

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

L'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement des rapports publics sur le rendement efficaces (voir le *Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2004* : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

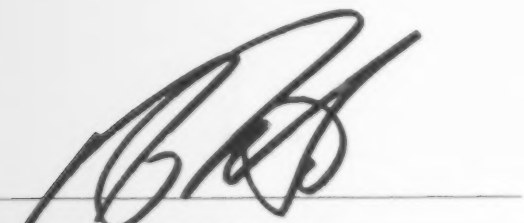
Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires, des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rapport sur le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes établis et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification et de rendement.

Le présent rapport peut être consulté sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :
Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
OU à : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Commissariat
aux langues officielles

Rapport sur le rendement
Pour la période se terminant le 31 mars 2004



Le très honorable Paul Martin
Premier ministre du Canada

TABLE DES MATIÈRES

SECTION I : Messages 2
Message de la commissaire 2
Déclaration de la direction 3

SECTION II : Sommaire du rendement 4

SECTION III : Contexte 7

SECTION IV : Réponses au Parlement et rendement 10

SECTION V : Rendement financier 23

SECTION VI : Informations supplémentaires 40
Évaluation 40
Études et rapports 41
Communiqués 42
Coordonnées de l'administration centrale
et des bureaux régionaux 43

SECTION I - MESSAGES

Message de la commissaire

C'est avec plaisir que je présente au Parlement le Rapport sur le rendement du Commissariat aux langues officielles (le Commissariat) pour la période se terminant le 31 mars 2004. Je suis honorée de servir à titre de commissaire aux langues officielles en cette cinquième année de mon mandat.

En tant que haut fonctionnaire du Parlement, il m'incombe de prendre toutes les décisions et les mesures visant à assurer la reconnaissance de l'égalité de statut et de l'usage des deux langues officielles et à faire respecter l'esprit et la lettre de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*).

Dans mon Rapport sur les plans et priorités 2003-2004, avec l'appui du Commissariat, j'avais identifié trois orientations stratégiques :

1. assurer l'égalité du français et de l'anglais au sein des organisations assujetties à la *Loi*;
2. favoriser l'épanouissement des communautés de langue officielle au Canada;
3. promouvoir l'égalité du français et de l'anglais comme valeur fondamentale de la société canadienne.

Comme décrit dans le présent rapport, nous avons dirigé nos efforts selon ces orientations stratégiques.

Je vous invite donc à lire ce rapport qui vous renseignera sur nos réalisations. Je remercie également tout le personnel du Commissariat. Son dévouement et son souci constant de la qualité perpétuent une longue tradition de services auprès de la population canadienne.

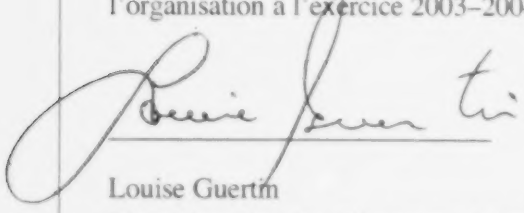
Dyane Adam

Déclaration de la direction

Déclaration de la direction

Je soumets, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport sur le rendement de 2003–2004 du Commissariat aux langues officielles.

Le document a été préparé conformément aux principes de présentation de rapport et aux exigences de déclaration énoncées dans le *Guide de préparation des rapports ministériels sur le rendement de 2003–2004*. À ma connaissance, les renseignements donnent un portrait général, juste et transparent du rendement de l'organisation à l'exercice 2003–2004.



Louise Guertin
Directrice générale, Direction générale des services corporatifs
Le 27 août 2004

SECTION II - SOMMAIRE DU RENDEMENT

La commissaire aux langues officielles relève directement du Parlement et son mandat lui est conféré par l'article 56 de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*). Il lui incombe de :

« … prendre, dans le cadre de sa compétence, toutes les mesures visant à assurer la reconnaissance du statut de chacune des langues officielles et à faire respecter l'esprit de la présente loi et l'intention du législateur en ce qui touche l'administration des affaires des institutions fédérales, et notamment la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne. »

La commissaire a donc pour mandat de prendre, dans le cadre de sa compétence, toutes les mesures voulues pour la réalisation des trois grands objectifs de la *Loi*, soit :

- l'égalité du français et de l'anglais au sein du Parlement, du gouvernement du Canada, de l'administration fédérale et des institutions assujetties à la *Loi*;
- le développement et l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle au Canada;
- l'égalité de statut du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Le rendement du Commissariat se mesure, en partie, par les changements et comportements organisationnels qu'il engendre dans les institutions assujetties à la *Loi*, lesquels contribuent à la progression vers l'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne. Ces résultats sont souvent le fruit d'efforts et d'activités continus du Commissariat.

Dans son Rapport sur les plans et priorités 2003-2004 (RPP), le Commissariat s'était donné trois orientations stratégiques – voir Section I, Message de la commissaire.

Progrès et rendement par rapport aux engagements pris dans le RPP

En tant qu'ombudsman linguistique du Canada, la commissaire reçoit des plaintes, les examine et, s'il y a lieu, fait enquête et émet les recommandations qui s'imposent. Ces enquêtes permettent à la commissaire de proposer des solutions à des problèmes, tout en travaillant avec les institutions fédérales, pour arriver à des résultats durables. Le Commissariat a présenté aux plaignants et aux institutions mises en cause 927 conclusions d'enquêtes portant sur la langue de service et 120 sur la langue de travail. Dans plus de 80 pour cent des cas, les plaintes se sont avérées fondées et, dans la plupart des cas, ont résulté en des améliorations quant à l'application de la *Loi*.

La dualité linguistique est une valeur fondamentale des Canadiens et des Canadiennes et une des richesses du Canada. La commissaire, appuyée du Commissariat, est déterminée à protéger et à promouvoir le français et l'anglais partout au Canada. Le Commissariat a

multiplié ses efforts en matière de promotion et d'éducation en s'adressant plus souvent aux médias et au grand public pour les sensibiliser aux avantages et à l'importance de la dualité linguistique. Au nombre de ces efforts, le Commissariat a organisé, en partenariat avec Canadian Parents for French, Affaires intergouvernementales et Patrimoine canadien, un symposium national sur les langues officielles. Par ailleurs, certains progrès notables en matière de protection des droits linguistiques et d'égalité des deux langues officielles au sein de la société canadienne ont été réalisés. Cependant, les travaux accomplis (enquêtes, études, vérifications) ont démontré qu'il reste de grands défis à relever pour que les objectifs de la *Loi* soient pleinement atteints.

Le Commissariat a lancé plusieurs études sur des questions importantes qui touchent les droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes, tels que les services offerts par les institutions fédérales et la langue de travail.

Le Commissariat a aussi relancé sa fonction de vérification. Celle-ci permet également de rendre compte au Parlement du bilan linguistique des institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi*. La première initiative du Commissariat en matière de vérification concernait la prestation des services au public aux comptoirs postaux bilingues de la Société canadienne des postes. Dans le cadre de cette vérification, complétée en mars 2004, la commissaire a fait 14 recommandations à la Société. Le Commissariat a aussi entamé sa deuxième vérification, en février 2004, auprès des Sociétés d'aide au développement des collectivités et des Corporations au bénéfice du développement communautaire. Cette vérification, qui porte sur la partie IV et la partie VII de la *Loi*, soit la prestation des services au public et l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada, vise quatre institutions fédérales : Industrie Canada (FedNor), l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Développement économique Canada pour les régions du Québec et Diversification de l'économie de l'Ouest Canada.

Le Commissariat a continué à appuyer l'épanouissement des communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire, et continue toujours à encourager toutes les institutions assujetties à la *Loi* et autres parties intéressées à tenir compte des besoins des communautés minoritaires de langue officielle dans l'élaboration et la mise en œuvre de politiques et de programmes.

Le Commissariat a également accentué son rôle de liaison au cours de la dernière année. Celui-ci s'exerce auprès des institutions fédérales, des communautés et des divers ordres de gouvernement à travers le pays. La liaison est essentielle afin d'intervenir dans des dossiers prioritaires pour les communautés de langue officielle et pour faciliter la communication de leurs besoins et de leurs attentes.

La commissaire attache aussi une grande importance à l'intégrité et à la transparence reliées à sa fonction et son devoir de rendre compte au Parlement canadien et au grand public. Elle travaille étroitement avec les deux comités des langues officielles du Parlement et est convoquée annuellement pour discuter du budget des dépenses et des activités du Commissariat. Comme les activités du Commissariat influent sur celles que d'autres organisations poursuivent pour le bénéfice du Canada, l'efficacité et l'efficience des pratiques de gestion rigoureuses de celui-ci doivent être à la hauteur des attentes de la population canadienne.

Recommandations du Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes

En réponse à la première recommandation du Comité, soit de vérifier dans quelle mesure le gouvernement du Canada respecte la *Loi* lorsqu'il fournit des services de santé à certains groupes ou collectivités, le Commissariat a entrepris une enquête dont le rapport est prévu pour le début de l'année 2005. L'enquête couvre tous les organismes qui fournissent des soins de santé directement aux collectivités.

Le Comité a également recommandé à la commissaire d'organiser un forum national afin d'explorer les meilleures options pour renforcer les assises juridiques des services de santé aux minorités linguistiques. La question soulevée par le Comité est l'une des nombreuses questions qui ont été examinées à l'occasion de la table ronde pancanadienne que la commissaire a convoquée afin de définir les enjeux que soulève le régime actuel et d'identifier les changements et améliorations à considérer afin de progresser davantage vers l'égalité réelle du français et de l'anglais. D'autres consultations seront entreprises au cours de la prochaine année. La commissaire déterminera ensuite si une consultation additionnelle sur la question de la santé est nécessaire et, le cas échéant, la forme qu'elle pourrait prendre.

De plus, la commissaire et le Commissariat ont partagé leur expérience et leur expertise avec des représentants de pays étrangers qui désirent adapter le modèle linguistique canadien à leur pays.

La section IV de ce rapport, Réponses au Parlement et rendement, pages 10 à 22, fournira de plus amples renseignements sur le rendement du Commissariat pour l'exercice 2003-2004.

SECTION III - CONTEXTE

À titre de haut fonctionnaire du Parlement et agente de changement, la commissaire assume plusieurs rôles dans la promotion et la mise en œuvre des dispositions de la *Loi*, protège les droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes, et fait la promotion de la dualité linguistique et du bilinguisme au Canada.

La commissaire veille à l'atteinte des trois principaux objectifs de la *Loi* et prend toutes les mesures nécessaires pour en assurer la réalisation. Ces objectifs sont :

- l'égalité du français et de l'anglais au sein du Parlement, du gouvernement du Canada, de l'administration fédérale et des institutions assujetties à la *Loi*;
- le développement et l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle au Canada;
- l'égalité de statut du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Plus spécifiquement, la commissaire assume les six rôles suivants :

1. **Rôle d'ombudsman** : la commissaire reçoit des plaintes, les examine et, s'il y a lieu, fait enquête et émet les recommandations qui s'imposent; elle s'acquitte aussi de ce rôle en entreprenant des enquêtes de sa propre initiative lorsqu'elle le juge opportun.
2. **Rôle de vérification** : la commissaire agit de façon proactive en procédant à des vérifications afin de mesurer le niveau de conformité aux exigences de la *Loi* et propose des recommandations s'appliquant au cadre de gestion existant au sein des organismes.
3. **Rôle de liaison** : la commissaire, appuyée par l'équipe de liaison et les bureaux régionaux du Commissariat, collabore avec les institutions fédérales et d'autres organismes, les divers ordres de gouvernement et les communautés linguistiques à travers le pays. Ces échanges lui permettent de mieux comprendre les besoins et les préoccupations des communautés linguistiques, de faire des recommandations pertinentes et d'intervenir judicieusement dans des dossiers importants en matière de langues officielles.
4. **Rôle de vigie** : la commissaire exerce une action préventive en intervenant à l'étape de l'élaboration des lois, des règlements et des politiques pour s'assurer que les droits linguistiques sont au centre des préoccupations des dirigeants.
5. **Rôle de promotion et d'éducation** : la commissaire sensibilise la population canadienne aux avantages de la dualité linguistique, collabore avec les organismes communautaires, intervient auprès des divers organismes assujettis à la *Loi* pour que les langues officielles et les communautés linguistiques reçoivent l'attention qu'elles méritent, et contribue au développement et à l'épanouissement des communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire. Ce rôle s'exerce, entre autres, au moyen

de recherches, d'études et d'activités de sensibilisation. Elle fait des allocutions et participe à des colloques dans le but d'informer la population canadienne du statut et de l'importance des langues officielles.

6. **Rôle d'intervention devant les tribunaux** : la commissaire contribue à faire avancer les droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes en demandant d'intervenir devant les tribunaux dans toute instance judiciaire relative au statut ou à l'usage du français ou de l'anglais afin d'assurer le respect des droits linguistiques.

Le graphique suivant illustre l'interaction entre les six rôles de la commissaire comme agente de changement auprès de ses quatre principaux interlocuteurs (les parlementaires, les institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi*, les communautés minoritaires de langue officielle et la population canadienne).

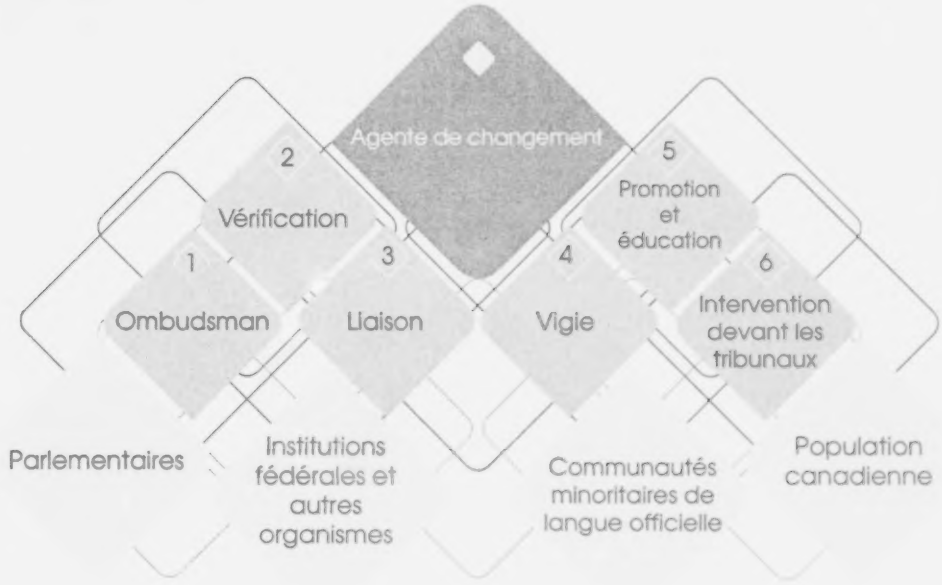
Rôles de la commissaire comme agente de changement

de recherches, d'études et d'activités de sensibilisation. Elle fait des allocutions et participe à des colloques dans le but d'informer la population canadienne du statut et de l'importance des langues officielles.

6. **Rôle d'intervention devant les tribunaux** : la commissaire contribue à faire avancer les droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes en demandant d'intervenir devant les tribunaux dans toute instance judiciaire relative au statut ou à l'usage du français ou de l'anglais afin d'assurer le respect des droits linguistiques.

Le graphique suivant illustre l'interaction entre les six rôles de la commissaire comme agente de changement auprès de ses quatre principaux interlocuteurs (les parlementaires, les institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi*, les communautés minoritaires de langue officielle et la population canadienne).

Rôles de la commissaire comme agente de changement



Le Commissariat aux langues officielles appuie la commissaire dans ses fonctions de haut fonctionnaire du Parlement. Plus spécifiquement, le Commissariat :

- veille à ce que les institutions fédérales et autres organismes qui y sont assujettis respectent l'intention et l'esprit de la *Loi* dans l'administration de leurs affaires, en évaluant les axes stratégiques établis par ces derniers en matière de langues officielles, en mesurant les résultats atteints et en collaborant avec eux dans la poursuite de leurs résultats;
- reçoit les plaintes et enquête sur celles-ci;
- effectue des vérifications, des études, des recherches et des analyses afin de mieux comprendre l'évolution du statut et de l'usage du français et de l'anglais au Canada;
- surveille l'avancement du français et de l'anglais dans l'administration fédérale et la société canadienne;
- contribue au développement et à l'épanouissement des communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire.

SECTION IV - RÉPONSES AU PARLEMENT

Le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes, dans son rapport sur l'accès aux soins de santé des communautés de langue officielle en situation minoritaire, a formulé deux recommandations à la commissaire.

Dans sa première recommandation, le Comité demandait à la commissaire de vérifier dans quelle mesure le gouvernement du Canada respecte la *Loi* lorsqu'il fournit des services de santé à certains groupes ou collectivités. Le Commissariat a entrepris une enquête à cet égard et le dépôt du rapport est prévu pour le début de l'année 2005. L'enquête couvre tous les organismes qui fournissent des soins de santé directement, soit Santé Canada, la Gendarmerie royale du Canada, Défense nationale, Affaires indiennes et du Nord Canada ainsi qu'Anciens Combattants Canada.

Dans sa deuxième recommandation, le Comité demandait à la commissaire d'organiser un forum national afin d'explorer les meilleures options pour renforcer les assises juridiques des services de santé aux minorités linguistiques. Le Commissariat a convoqué une table ronde pancanadienne portant sur le régime fédéral des droits linguistiques afin de définir d'une part les enjeux que soulève le régime actuel, notamment ceux reliés à la prestation des services de santé aux minorités linguistiques, et d'identifier d'autre part les changements et améliorations qu'il serait souhaitable de considérer afin de progresser davantage vers l'égalité du français et de l'anglais. Ce processus de réflexion réunissait des experts tels que des chefs de file de communautés, des juristes et des chercheurs, et devrait permettre à la commissaire de donner suite dans une certaine mesure à la recommandation du Comité. De plus, des consultations additionnelles seront entreprises au cours de la prochaine année afin d'examiner plus en détail cette question fort complexe. La commissaire déterminera par la suite si une consultation additionnelle spécifiquement sur la question de la santé est nécessaire et la forme qu'elle pourrait prendre.

RENDEMENT

RÉSULTAT STRATÉGIQUE

Le Commissariat incitera les institutions gouvernementales assujetties à la *Loi sur les langues officielles* à respecter l'égalité du français et de l'anglais et à promouvoir les deux langues officielles dans la société canadienne.

Le rendement du Commissariat se mesure en fonction des objectifs précis qu'il s'était donnés pour atteindre chacune de ses orientations stratégiques. Ce qui suit fait état des principaux efforts déployés par la commissaire et le Commissariat et des réalisations liées à chacune des orientations stratégiques.

Orientation stratégique 1 : Assurer l'égalité du français et de l'anglais au sein des organisations assujetties à la *Loi sur les langues officielles*.

Enquêtes et recommandations

Le Commissariat a présenté aux plaignants et aux institutions mises en cause 927 conclusions d'enquêtes portant sur la langue de service et 120 sur la langue de travail. Les interventions du Commissariat auprès d'institutions fédérales et autres organismes veillent à ce qu'ils respectent leurs obligations en matière de langues officielles. Dans plus de 80 pour cent des cas, les plaintes se sont avérées fondées et ont résulté, au sein de certaines institutions visées, en des améliorations quant à la prestation des services dans les deux langues officielles et l'émergence d'une culture organisationnelle reflétant davantage la dualité linguistique.

En mars 2004, le Commissariat a publié l'étude sociolinguistique De la parole aux gestes : La langue de travail au sein de la fonction publique fédérale. Cette étude a confirmé que le français demeure sous-utilisé comme langue de travail dans la région de la capitale nationale qui est désignée bilingue. La commissaire a adressé dix recommandations visant la langue de travail aux administrateurs généraux, au greffier du Conseil privé, à l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada ainsi qu'à l'École de la fonction publique du Canada. Elle leur a recommandé de renforcer leur leadership et la capacité institutionnelle du gouvernement fédéral, de communiquer régulièrement dans les deux langues officielles et de démontrer par des gestes concrets qu'ils attachent de l'importance à la dualité linguistique et, par le fait même, favoriser une culture organisationnelle respectueuse de la dualité linguistique du Canada et des droits linguistiques de leur personnel.

Le gouvernement a répondu à la plupart des recommandations contenues dans l'étude du Commissariat Le français sur Internet : au cœur de l'identité canadienne et de l'économie du savoir dans laquelle la commissaire faisait état de la problématique actuelle entourant les questions relatives au français sur Internet et concluait qu'il restait toujours beaucoup de progrès à réaliser dans ce domaine. Comme recommandé, Patrimoine canadien a coordonné la mise en place d'un cadre de gouvernance et d'un groupe de travail interministériel formé par les sept institutions visées par l'étude, à savoir : Affaires étrangères et Commerce international Canada, l'Agence canadienne de développement international, la Direction des langues officielles de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada, Communication Canada, Industrie Canada, Patrimoine canadien ainsi que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. La mise en œuvre des recommandations a également nécessité la création d'entités permettant de structurer les diverses interventions et a favorisé l'émergence de nouveaux partenariats. Divers projets ont déjà été réalisés et d'autres sont en cours. Les résultats couvrent le développement d'une masse critique de contenu canadien sur Internet, le déploiement des industries langagières et la politique étrangère du Canada.

Toute la question entourant la diffusion des débats parlementaires sur la Chaîne d'affaires publiques par câble (CPAC) a également évolué. Après avoir été saisie de plaintes, la commissaire avait recommandé à la Chambre des communes de s'assurer que ses travaux et débats diffusés par des tiers (en l'occurrence CPAC) soient transmis au public dans les deux langues officielles. Un jugement rendu par la Cour fédérale, devant laquelle la commissaire est intervenue, a confirmé que la Chambre des communes a effectivement des obligations en matière de langues officielles et qu'elle doit respecter les droits linguistiques du public lors de la diffusion des travaux et débats parlementaires. En décembre 2003, la Cour d'appel fédérale a rejeté l'appel de la Chambre des communes à l'encontre du jugement de la Cour sur la base que la question était devenue théorique. En effet, en août 2003, le gouvernement avait demandé au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes d'exiger que la majorité des câblodistributeurs diffusent CPAC sur deux canaux distincts, un en français et un en anglais, portant ainsi à 97 pour cent le taux des abonnés du câble au Canada desservis dans la langue officielle de leur choix. La commissaire continue de veiller à ce que les obligations linguistiques de la Chambre des communes soient pleinement mises en œuvre.

En réponse aux recommandations formulées par la commissaire dans son Rapport annuel 2002-2003, et suite aux rencontres qu'elle a tenues avec des dirigeants d'institutions, divers organismes ont pris des engagements ou réalisé des projets précis visant à améliorer la qualité de leurs services et à promouvoir la dualité linguistique au sein de la fonction publique. Par exemple :

- Le Conseil du Trésor a annoncé, en novembre 2003, d'importants changements aux politiques du gouvernement en matière de langues officielles, notamment sur la langue de travail et la gestion des ressources humaines.
- La Commission de la fonction publique a entrepris, à l'automne 2003, de revoir les exemptions accordées en vertu du *Décret d'exclusion sur les langues officielles* afin de voir à ce que son application ne permette pas de contourner la *Loi*.
- Le Centre canadien de gestion a mené l'étude Le français à suivre? : Redonner un dynamisme aux langues officielles en milieu de travail portant sur l'usage des deux langues officielles en milieu de travail. Celle-ci identifie certains obstacles en milieu de travail dont la méconnaissance, chez les employés, de leurs droits et obligations en matière linguistique, le déroulement de séances d'information et de réunions dans une langue seulement, l'unilinguisme des superviseurs et des membres de la haute gestion ainsi que le manque de leadership.
- L'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada a mené une étude visant à identifier les facteurs de motivation qui incitent les anglophones ayant obtenu un niveau CBC en langue seconde à utiliser le français dans leur milieu de travail à la suite de leur formation linguistique.
- Pêches et Océans Canada a signé sa première entente de collaboration avec le Commissariat en janvier 2004, témoignant ainsi de son désir de résoudre les plaintes. Le Ministère s'est également doté d'un cadre de responsabilité pour sensibiliser ses gestionnaires à la mise en œuvre du programme des langues officielles et de divers outils leur permettant d'évaluer la situation dans chaque domaine de responsabilité.
- L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien a incorporé une clause linguistique dans ses contrats avec les fournisseurs du service de contrôle et démontre également une amélioration en ce qui a trait à l'affichage bilingue.
- Environnement Canada a accepté les neuf recommandations faites par la commissaire au sujet de la langue de travail et les employés ont confirmé que la situation des langues officielles s'était améliorée.

Liaison

Les bureaux régionaux du Commissariat collaborent avec les conseils régionaux fédéraux dans l'organisation de conférences, de rencontres, de tables rondes et d'ateliers visant à expliquer aux organismes les dispositions de la *Loi*, à les inciter à offrir des services de meilleure qualité au public canadien et à changer la culture organisationnelle de la fonction publique. En novembre 2003, le Commissariat a participé, avec les conseils fédéraux de l'Ouest, à la tenue de « Forum 4-2-1 » qui réunissait plus d'une centaine d'intervenants de la fonction publique fédérale, des fonctions publiques provinciales et des communautés des quatre provinces de l'Ouest. Première rencontre de la sorte dans l'Ouest, ce forum mobilisait les principaux acteurs pour enclencher un changement de culture et développer un plan stratégique en matière de langues officielles pour les années à venir.

Le Commissariat a collaboré avec des dirigeants et des gestionnaires clés du gouvernement fédéral afin de les sensibiliser à la nécessité d'augmenter la participation des anglophones dans la fonction publique fédérale au Québec. Le Comité des langues officielles du Conseil fédéral du Québec, en collaboration avec la Commission de la fonction publique, a élaboré des projets visant à recruter des anglophones au Québec. De plus, le Réseau des cadres intermédiaires du Conseil a créé un réseau de gestionnaires intermédiaires anglophones. Le Comité des langues officielles du Conseil a aussi participé à une étude, avec le Conseil du Trésor, visant à identifier les obstacles possibles à la participation des anglophones dans la fonction publique fédérale au Québec.

Vérification

Le Commissariat a relancé sa fonction de vérification. Ces vérifications permettent d'évaluer la façon dont les institutions s'acquittent de leurs obligations à l'égard des langues officielles et de faire des recommandations appropriées. Une première vérification a été menée auprès de Postes Canada, plus spécifiquement en ce qui a trait à la prestation des services au public dans les comptoirs postaux bilingues. Le Commissariat a formulé plusieurs recommandations pour améliorer la prestation des services dans les deux langues officielles. Postes Canada doit, entre autres :

- rehausser de minimum à intermédiaire le niveau de bilinguisme requis de son personnel;
- mieux appuyer les exploitants de franchises pour qu'ils répondent adéquatement aux obligations linguistiques;
- s'entendre avec les syndicats afin de pouvoir doter de façon impérative les postes bilingues dans ses bureaux urbains (Postes Canada le fait déjà en régions rurales);
- faire en sorte que le rendement des gestionnaires en ce qui a trait à la langue de service soit une composante du processus d'évaluation annuel.

La Société s'est engagée à donner suite à la plupart des recommandations de la commissaire, notamment de renforcer ses mécanismes de surveillance.

Le Commissariat a aussi entamé sa deuxième vérification, en février 2004, auprès des Sociétés d'aide au développement des collectivités et des Corporations au bénéfice du développement communautaire. Cette vérification, qui porte sur la partie IV et la partie VII de la *Loi*, soit la prestation des services au public et l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada, vise quatre institutions fédérales : Industrie Canada (FedNor), l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Développement économique Canada pour les régions du Québec et Diversification de l'économie de l'Ouest Canada.

Vigie

La commissaire a comparu devant les comités parlementaires permanents des langues officielles du Sénat et de la Chambre des communes, elle a écrit à plusieurs parlementaires et administrateurs, et elle a rencontré les principaux ministres fédéraux responsables du dossier des langues officielles. De plus, elle a écrit au premier ministre du Canada et rencontré des membres de son cabinet dès leur entrée en fonction en décembre 2003, afin de les sensibiliser à l'importance d'exercer le leadership politique nécessaire à la mise en œuvre de ses diverses recommandations sur la promotion du statut égal des deux langues officielles, et elle les a incités à concrétiser les engagements du *Plan d'action pour les langues officielles* du gouvernement. Elle a également multiplié ses interventions auprès des acteurs clés de l'appareil politique et administratif pour que le cadre de responsabilisation de gestion du gouvernement, en plus d'être appliqué à tous les niveaux de l'appareil fédéral et dans tous les secteurs d'activité, tienne compte du domaine des langues officielles.

En sanctionnant la *Loi sur la modernisation de la fonction publique* en novembre 2003, le Parlement a donné suite à certaines recommandations faites par la commissaire dans le cadre du débat entourant le projet de loi C-25. Cette loi crée l'École de la fonction publique du Canada à laquelle a été confiée, entre autres, la responsabilité de la formation linguistique, intégrant ainsi l'apprentissage de la langue seconde à la formation et au perfectionnement des gestionnaires et du personnel. La notion de dualité linguistique a été ajoutée comme principe directeur au préambule de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*. Sans toutefois l'avoir enchâssé dans la nouvelle loi, le gouvernement s'est aussi engagé à ce que le Bureau du Conseil privé et le gouverneur en conseil s'assurent que le Tribunal de la dotation de la fonction publique ait la capacité bilingue requise pour bien servir les deux groupes linguistiques dans la langue officielle de leur choix. La commissaire maintient des rapports étroits avec les responsables de ces dossiers afin d'assurer que ces principes soient bien respectés.

La commissaire est intervenue auprès des dirigeants de Transports Canada afin de les inciter à s'assurer que toutes les lois qui régiront les activités d'Air Canada, une fois sa restructuration complétée, respecteront les droits du public voyageur et des employés de la société en matière de langues officielles.

Orientation stratégique 2 : Favoriser l'épanouissement des communautés de langue officielle au Canada.

Cette orientation stratégique s'inscrit pleinement dans l'engagement du gouvernement pris dans son Discours du Trône de février 2004 :

> « La dualité linguistique est au cœur de l'identité du pays.
> Elle nous caractérise aux yeux du monde. Elle nous y ouvre des portes.
> Le gouvernement veillera à valoriser cet atout dont bénéficie l'ensemble des Canadiens.
> Il s'assurera que les groupes minoritaires de langue officielle disposent des
> outils nécessaires afin que leurs membres puissent pleinement contribuer à l'essor
> de notre société. »

Par le biais de la partie VII de la *Loi*, le gouvernement fédéral s'est engagé à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. Cette année, la commissaire est intervenue sur plusieurs plans afin de favoriser le plein respect de cet engagement.

La commissaire est intervenue devant divers comités parlementaires relativement aux projets de loi S-11 et S-4 afin d'appuyer l'initiative visant à clarifier la portée juridique de la partie VII de la *Loi* et les obligations qui incombent aux institutions fédérales. Celles-ci sont chargées de mettre en œuvre l'engagement du gouvernement en matière de promotion des deux langues officielles et de développement des communautés. Le Sénat, en mars 2004, a adopté le projet S-4 à l'unanimité. Ce projet de loi a été renvoyé à la Chambre des communes mais est mort au feuilleton avec la dissolution du Parlement.

La commissaire a également obtenu le statut d'intervenante devant la Cour dans deux recours mettant en cause la partie VII de la *Loi*, soit l'affaire du *Forum des maires de la péninsule acadienne c. l'Agence canadienne de l'inspection des aliments* (Cour d'appel fédérale) et l'affaire *Raîche c. Procureur général du Canada* (circonscriptions électorales du Nouveau-Brunswick) (Cour fédérale). Ces deux recours découlaient d'enquêtes menées par la commissaire dans lesquelles elle avait conclu que les institutions fédérales visées n'avaient pas suffisamment tenu compte de l'impact de leurs décisions sur le développement et l'épanouissement de la communauté minoritaire de langue officielle. Dans l'affaire du *Forum des maires*, la Cour fédérale avait également, le 8 septembre 2003,

rendu un jugement favorable au plaignant en se basant en partie sur les conclusions du rapport d'enquête de la commissaire. Le procureur général du Canada a cependant porté appel de cette décision devant la Cour d'appel fédérale et la commissaire a fait valoir des arguments quant à la portée de la partie VII de la *Loi*.

Santé

Le Commissariat a contribué à la réalisation de certains progrès dans le secteur de la santé. En effet, la commissaire a sensibilisé des acteurs clés des divers ordres de gouvernement à l'importance de conclure des ententes prévoyant que des dispositions particulières soient prises pour offrir des services de santé adaptés aux communautés de langue officielle en situation minoritaire partout au Canada. Le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes a entendu de nombreux experts sur cette question et a déposé son rapport en octobre 2003, renforçant les messages de la commissaire, de la Commission sur l'avenir des soins de santé au Canada et du Comité sénatorial permanent des affaires sociales, des sciences et de la technologie. À la suite notamment des recommandations de la commissaire, les Instituts de recherche en santé du Canada ont tenu, en mars 2004, un atelier réunissant des intervenants des communautés minoritaires francophones et anglophones du domaine de la santé afin de déterminer les besoins et les lacunes en recherche pour faciliter leur accès aux soins de santé. Les réalisations concrètes en santé reliées au *Plan d'action pour les langues officielles* comprennent la création du Bureau d'appui aux communautés de langue officielle par Santé Canada et la mise en place, par le Consortium national de formation en santé, d'ententes visant la formation de plus de 1 000 professionnels de la santé d'ici 2008. Pour sa part, la société Santé en français a créé 17 réseaux régionaux de santé pour assurer la planification des services de santé pour les francophones. Des résultats concrets de ces mesures se sont déjà fait sentir à divers endroits du pays, tant dans les communautés minoritaires francophones qu'anglophones.

Immigration

Le Commissariat a aussi contribué à la réalisation de progrès dans le secteur de l'immigration. La commissaire a recommandé au gouvernement d'augmenter le nombre d'immigrants francophones au sein des communautés et de faciliter leur pleine intégration économique et sociale. Comme suite à cette recommandation, le comité directeur Citoyenneté et Immigration Canada-Communautés francophones en situation minoritaire a été créé en novembre 2003. Ce comité, auquel le Commissariat participe à titre d'observateur, a élaboré un cadre de travail stratégique qui répond à l'engagement du gouvernement, compris dans son *Plan d'action pour les langues officielles*, d'augmenter le pourcentage d'immigrants francophones qui s'établiront à l'extérieur du Québec de 3,1 pour cent à 4,4 pour cent d'ici 2008. Pour ce faire, plusieurs moyens commencent à être mis en place afin d'améliorer la capacité des communautés francophones et acadiennes

à accueillir de nouveaux arrivants francophones et d'assurer l'intégration économique, sociale et culturelle de ces immigrants à la société canadienne et à la communauté d'accueil. Les actions visent à :

- identifier les pays sources francophones où des efforts particuliers devraient être déployés;
- organiser des missions de recrutement bien ciblées en concertation avec les communautés francophones, les provinces et le Ministère;
- réduire les délais de traitement des candidatures francophones répondant aux besoins du marché;
- développer des outils d'information sur les communautés minoritaires de langue officielle et faire la promotion de ces communautés dans les pays sources;
- poursuivre la formation des agents de visas pour les sensibiliser à l'immigration francophone.

Le Commissariat veillera à ce que des progrès à tous les niveaux se réalisent, de par son rôle d'observateur au sein de ce comité directeur formé de représentants de Citoyenneté et Immigration Canada et des communautés francophones et acadiennes.

Donnant suite à une enquête du Commissariat sur l'accès aux tests linguistiques qui démontrait que le manque de disponibilité des tests de français pouvait avoir une incidence négative sur le taux d'immigrants d'expression française admis au Canada, Citoyenneté et Immigration Canada a mis en œuvre des mesures correctives rendant équitable l'accès au test de français pour les immigrants. Les tests de français sont maintenant disponibles dans quelque 74 pays, comparativement à 55 pays à l'été 2003, et la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris, organisme responsable de ces tests, est en négociation avec 27 autres pays pour qu'ils offrent les tests.

Les ententes fédérales-provinciales sur les candidats à l'immigration au Manitoba, en Saskatchewan, au Nouveau-Brunswick et en Nouvelle-Écosse contiennent maintenant une clause prévoyant la participation des communautés minoritaires pour ce qui est des questions de promotion, de recrutement et d'intégration des nouveaux arrivants dont la première langue est celle de la minorité.

En décembre 2003, un nouveau centre de recherche sur l'immigration au Canada atlantique a été inauguré. Une des priorités de ce centre est la recherche sur l'immigration francophone auprès des communautés minoritaires de langue officielle.

Justice

Des progrès ont également été réalisés dans le secteur de la justice. En avril 2003, le Commissariat a tenu, conjointement avec Justice Canada et le Centre canadien de gestion, le colloque « L'accès à la justice dans les deux langues officielles : le français et l'anglais devant les tribunaux fédéraux » afin d'étudier les enjeux que posent les obligations linguistiques des articles 16 à 20 de la *Loi*. Les présidents d'une vingtaine de tribunaux fédéraux ont ensuite formé un groupe de travail, auquel le Commissariat a participé à titre d'observateur, afin de poursuivre l'analyse et la réflexion engendrées par le colloque. Le Commissariat a aussi participé au groupe de travail créé par le gouvernement du Manitoba dans le but d'améliorer les services en langue française au sein de son système judiciaire. Depuis, le gouvernement manitobain met graduellement en place des services juridiques en langue française et le Commissariat l'appuie en faisant des suivis auprès de Justice Canada. Le Commissariat a également participé à la conférence sur l'accès à la justice en français en Colombie-Britannique organisée par l'Association des juristes d'expression française de cette province dans le cadre de la « Journée de droit », qui avait pour but de faire le point sur la situation actuelle et l'avenir en matière d'accès à la justice en français.

Éducation

En matière d'éducation, le milieu scolaire postsecondaire de la Saskatchewan s'est enrichi. Des efforts concertés de la communauté, soutenus par la commissaire, ont donné lieu à la signature d'une entente de financement entre le gouvernement du Canada, le gouvernement de la Saskatchewan et l'Université de Regina pour le projet de l'Institut français de l'Université de Regina. Ce financement assurera la viabilité de l'Institut français qui joue un rôle communautaire actif et qui constitue une institution très importante au développement de la communauté fransaskoise.

Les interventions juridiques de la commissaire dans le domaine du droit à l'éducation ont également porté fruits. En novembre 2003, la Cour suprême du Canada a rendu une décision dans l'affaire *Doucet-Boudreau c. Nouvelle-Écosse (Ministre de l'Éducation)*, dans laquelle la commissaire était intervenue. La Cour a confirmé la position de la commissaire à l'effet que les tribunaux peuvent conserver un droit de regard sur la mise en œuvre des ordonnances émises à l'encontre des gouvernements qui ne respectent pas les droits constitutionnels en éducation garantis à l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*. De plus, la commissaire est également intervenue devant la Cour suprême du Canada dans deux causes portant sur les conditions d'admissibilité à l'école anglaise au Québec. Dans l'affaire *Casimir*, des parents contestaient la validité de l'article 73 de la *Charte de la langue française* qui exige qu'un enfant ait reçu la « majeure partie » de son enseignement dans la langue de la minorité. La commissaire a soutenu que le critère de la « majeure partie » de l'enseignement reçu était incompatible avec l'article 23 de la *Charte canadienne*, car il ne tient pas compte, dans son application, de l'intérêt de l'enfant, de sa famille ainsi que de l'intérêt de la communauté anglophone du Québec.

Dans la cause *Gosselin et al.*, des parents francophones du Québec prétendaient que la *Charte de la langue française* est discriminatoire du fait qu'elle ne leur reconnaît pas le libre choix d'inscrire leurs enfants dans des écoles de langue anglaise. La commissaire a notamment fait valoir que la position des appelants – en faveur du libre accès sans restriction aux écoles de la minorité anglophone – aurait pour effet pratique de transformer les écoles de la minorité anglophone en écoles d'immersion. Une telle situation compromettrait la réalisation de l'objet de l'article 23 de la *Charte canadienne*, soit l'épanouissement des communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire.

Économie

La vigueur économique d'une communauté de langue officielle minoritaire est un élément incontournable de sa capacité à se développer et à s'épanouir. C'est dans cette perspective que la commissaire s'est engagée dans des dossiers à caractère économique et ce, dans différentes régions du pays.

Depuis quelques années, le Centre d'avancement et de leadership en développement économique communautaire de la Huronie se plaint qu'Industrie Canada ne fournit pas des services de consultation adéquats en français. Une enquête du Commissariat effectuée en 2001 avait confirmé ce problème et concluait que le Ministère avait commis une infraction en vertu de l'article 41 de la *Loi*. En 2003, le Commissariat a effectué un suivi qui indiquait que le Ministère ne répondait toujours pas de manière adéquate aux recommandations de la commissaire, malgré certains efforts en ce sens.

La commissaire est aussi intervenue dans la région de la Basse-Côte-Nord au Québec qui traverse une grave crise économique depuis l'imposition d'un moratoire sur la pêche à la morue et l'interdiction de la pêche au crabe des neiges dans la région. Les pêcheurs polyvalents de Old Fort-Blanc Sablon ont déposé une plainte auprès de la commissaire, à l'effet que ces décisions avaient un impact négatif sur la vitalité de la communauté anglophone de cette région. La commissaire a demandé aux ministres de Pêches et Océans Canada et de Développement des ressources humaines Canada de même qu'au secrétaire d'État responsable de Développement économique Canada pour les régions du Québec, de tenir compte des besoins particuliers de cette communauté au moment du développement de stratégies de soutien aux collectivités frappées par cette crise.

Orientation stratégique 3 : Promouvoir l'égalité du français et de l'anglais comme valeur fondamentale de la société canadienne.

L'apprentissage des deux langues officielles chez les jeunes a été au centre des activités de promotion du Commissariat cette année. Dans le but de favoriser l'atteinte d'un des objectifs du gouvernement fédéral qui est de doubler le nombre de jeunes Canadiens et Canadiennes bilingues d'ici à 2013, le Commissariat a tenu en mars 2004 le Symposium sur les langues officielles : Vision et défis au 21e siècle en partenariat avec Canadian Parents

for French, Affaires intergouvernementales et Patrimoine canadien. Ce symposium a permis l'établissement de réseaux et la mobilisation de plusieurs acteurs clés qui ont pris des engagements concrets. Les gouvernements de l'Alberta et de l'Ontario ont contribué à enrichir ces échanges en y déléguant des représentations officielles. D'une part, le ministre de l'enseignement de l'Alberta a annoncé qu'une loi rendrait obligatoire l'apprentissage d'une langue seconde afin que les étudiants en possèdent un niveau de connaissance intermédiaire à compter de la douzième année. D'autre part, la ministre de la Culture et ministre déléguée aux Affaires francophones de l'Ontario a informé l'auditoire qu'elle avait amorcé une collaboration fructueuse avec son vis-à-vis du Québec pour que l'Ontario intègre le monde de la francophonie. Une centaine de participants de divers secteurs de la société ont partagé leurs visions, ont tiré profit des réussites et des expériences des autres et ont identifié des stratégies et des moyens d'atteindre l'objectif de doubler le nombre de jeunes bilingues. Les acteurs clés de la mise en œuvre de la dualité linguistique canadienne, notamment dans le monde de l'enseignement, celui des affaires et de l'économie, ainsi que celui des arts, de la culture et du sport, pourront s'inspirer du rapport qui sera produit sur le symposium pour développer leur stratégie. La commissaire va continuer à encourager ses partenaires et les décideurs à élaborer une stratégie commune et à faire la promotion des secteurs aptes à mobiliser chaque partie de la société. Le ministre fédéral responsable des langues officielles s'est engagé à ce qu'un plan d'action facilement réalisable soit mis en place afin de permettre à des groupes consultatifs des provinces et des territoires de définir leurs besoins spécifiques et de formuler les recommandations qui s'imposent. Des consultations nationales et régionales ont été immédiatement entreprises à cet effet.

La commissaire a recommandé au ministre fédéral responsable des langues officielles de prendre toutes les mesures à sa disposition pour que la capitale du pays soit déclarée officiellement bilingue. En novembre 2003, elle s'est aussi adressée par écrit au premier ministre de l'Ontario et à la ministre de la Culture et ministre déléguée aux Affaires francophones de l'Ontario afin de les inciter à profiter du 400^{e} anniversaire du premier établissement francophone en Amérique, en 2004, pour procéder à cette déclaration. Sa demande a été accueillie favorablement dans la réponse que la ministre a fait parvenir à la commissaire.

Dans le but de promouvoir la dualité linguistique canadienne, le Commissariat a également multiplié ses interventions publiques. En effet, la commissaire a prononcé une trentaine d'allocutions sur les langues officielles et accordé 145 entrevues. Le Commissariat, pour sa part, a répondu à un total de 284 demandes provenant des médias et à 994 demandes de renseignements d'ordre général, comparativement à 516 lors de l'exercice précédent.

Le Commissariat a publié des études portant notamment sur les langues officielles au sein du système sportif canadien, sur les baux des édifices fédéraux situés dans la région de la capitale nationale et sur la question de la dualité linguistique dans la publicité et les commandites commerciales :

- Suivi : Les langues officielles dans le système sportif canadien (juin 2003). Cette publication fait état des mesures prises par Sport Canada pour s'acquitter de ses obligations en matière de langues officielles, suite aux recommandations de la commissaire formulées dans un rapport publié en 2000 et aux commentaires fait à l'encontre de l'institution dans le rapport annuel de l'an passé du Commissariat.

- À louer : Services bilingues recherchés dans les commerces des édifices fédéraux de la RCN (mars 2004). Cette étude comporte 13 recommandations adressées, entre autres, à la Commission de la capitale nationale, à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada ainsi qu'à Patrimoine canadien qui se sont engagés à mettre en œuvre les recommandations. Celles-ci visent à assurer que des clauses linguistiques soient incluses dans les baux, qu'on informe les commerçants de leurs obligations, qu'on mette en place des mécanismes de surveillance appropriés et que des services d'appui en matière de traduction et de terminologie soient offerts aux commerçants.

- La dualité linguistique dan. la publicité et les commandites commerciales (septembre 2003). La commissaire a formulé des lignes directrices qui ont pour objet d'aider les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi* à réaliser l'engagement du gouvernement de « promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne » (article 41) en faisant la promotion de la dualité linguistique dans les annonces publicitaires et les messages de commandite paraissant dans leurs publications.

Les politiques et pratiques du Canada en matière de reconnaissance de sa dualité linguistique sont une source d'inspiration pour d'autres pays qui sollicitent l'appui du Commissariat en ce domaine. L'expérience et l'expertise du Commissariat servent donc à étendre le rayonnement de l'aménagement linguistique canadien à l'étranger. À ce chapitre, la commissaire a occupé, et ce jusqu'en octobre 2003, l'un des postes à la vice-présidence de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie. Elle a aussi prononcé, dans le cadre d'un colloque tenu en novembre 2003 par le Réseau international du français dans le monde, organisme de l'Agence internationale de la francophonie, une allocution sur l'importance du leadership du gouvernement et de mettre en place les outils nécessaires dans la mise en œuvre de politiques linguistiques. De plus, le Commissariat a reçu, en septembre 2003, la visite d'une délégation sud-africaine et a offert la possibilité éventuelle de stages à ses représentants pour qu'ils puissent mieux maîtriser l'approche canadienne et l'adapter à la réalité de leur pays. Il a aussi collaboré avec le gouvernement du Sri Lanka en menant une étude sur les capacités de la Commission des langues officielles de ce pays et du ministère responsable de la mise en œuvre des politiques linguistiques.

SECTION V - RENDEMENT FINANCIER

Survol de l'utilisation des crédits parlementaires

Depuis 2001-2002, les ressources supplémentaires ont permis la création d'une unité de relations parlementaires, une présence accrue en région par le maintien de liens étroits avec les communautés et les institutions fédérales, le rétablissement de la vérification linguistique au sein du Commissariat et à la planification d'une nouvelle unité de recherche et d'analyse dans les domaines social et juridique.

Au cours de l'année financière 2003-2004, le Commissariat a utilisé 18,2 millions de dollars (16,7 millions de dollars en 2002-2003) de 18,8 millions de dollars autorisés par le Parlement. 18,3 millions de dollars avaient été votés dans le budget principal d'origine du Commissariat qui a aussi reçu 0,5 millions de dollars dans un budget supplémentaire au cours de l'année.

Tout comme les ministères et les organismes fédéraux, le Commissariat peut, sous réserve de l'autorisation du Parlement, reporter jusqu'à 5 p.100 de son budget de fonctionnement au prochain exercice (fondé sur les dépenses de programme du *Budget principal des dépenses)*. Le Commissariat a demandé la permission de reporter $725,381 à l'exercice 2004-2005.

Le Commissariat attache une grande importance à l'intégrité et à la transparence véritable et perçue du rôle et du devoir de la commissaire de rendre compte au Parlement. À compter de 2003-2004, les états financiers du Commissariat seront vérifiés annuellement par le Bureau de la vérificatrice générale.

Survol de l'utilisation des équivalents temps pleins

Le Commissariat a utilisé près de 146 équivalents temps plein (ÉTP) en 2003-2004, ce qui représente 88 p. 100 du budget autorisé qui en prévoit 162.

Tableau 1 – Sommaire des crédits approuvés

Le tableau 1 expose en détail la façon dont le Parlement vote les ressources y compris les crédits votés et les autorisations législatives, ainsi que l'utilisation réelle de ces ressources.

Besoins financiers par autorisation (en milliers de dollars)

	2003-2004			
Vote	Budget principal	Dépenses prévues	Autorisations totales*	Dépenses réelles
Commissariat aux langues officielles				
25 Dépenses de programme	16 225,0	16 225,0	16 993,5	16 454,7
(S) Surplus de biens de la Couronne	0,0	0,0	2,3	0,0
(S) Cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés	2 045,0	2 045,0	1 757,7	1 757,7
Total pour le Commissariat	**18 270,0**	**18 270,0**	**18 753,5**	**18 212,4**

*Les autorisations totales sont la somme des montants prévus au Budget principal des dépenses, des budgets supplémentaires de dépenses et des autres autorisations.

Tableau 2 – Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Le tableau 2 expose en détail les ressources utilisées par secteur d'activité et les compare aux ressources qui ont été approuvées par le Parlement et qui sont indiquées au tableau 1.

Dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles, par secteur d'activité (en milliers de dollars, sauf ÉTP)

Secteurs d'activités	ÉTP*	Fonctionnement**	Capital	Subventions et contributions	Total des dépenses prévues	Moins : recettes disponibles	Total des dépenses nettes
Plaintes et enquêtes							
(Budget principal)	67,5	5 989,0	-	-	5 989,0	-	5 989,0
(Dépenses prévues)	67,5	5 989,0	-	-	5 989,0	-	5 989,0
(Autorisations totales)	*67,5*	*6 004,2*	-	-	*6 004,2*	-	*6 004,2*
(Dépenses réelles)	**68,0**	**6 392,8**	-	-	**6 392,8**	-	**6 392,8**
Information, recherche et analyse							
(Budget principal)	53,0	6 892,0	-	-	6 892,0	-	6 892,0
(Dépenses prévues)	53,0	6 892,0	-	-	6 892,0	-	6 892,0
(Autorisations totales)	*53,0*	*6 402,9*	-	-	*6 402,9*	-	*6 402,9*
(Dépenses réelles)	**40,0**	**5 880,2**	-	-	**5 880,2**	-	**5 880,2**
Services corporatifs							
(Budget principal)	41,5	5 389,0	-	-	5 389,0	-	5 389,0
(Dépenses prévues)	41,5	5 389,0	-	-	5 389,0	-	5 389,0
(Autorisations totales)	*41,5*	*6 346,4*	-	-	*6 346,4*	-	*6 346,4*
(Dépenses réelles)	**38,0**	**5 939,4**	-	-	**5 939,4**	-	**5 939,4**
Total							
(Budget principal)	162,0	18 270,0			18 270,0	-	18 270,0
(Dépenses prévues)	162,0	18 270,0			18 270,0	-	18 270,0
(Autorisations totales)	*162,0*	*18 753,5*	-	-	*18 753,5*	-	*18 753,5*
(Dépenses réelles)	**146,0**	**18 212,4**	-	-	**18 212,4**	-	**18 212,4**
Coût des services offerts par d'autres ministères							
(Dépenses prévues)							2 026,0
(Autorisations totales)							*2 653,0*
(Dépenses réelles)							**2 653,0**
Coût net du programme							
(Dépenses prévues)							20 296,0
(Autorisations totales)							*21 406,5*
(Dépenses réelles)							**20 865,4**

* Équivalents temps plein

** Comprend les cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés

Tableau 3 – Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles par secteur d'activité

Le tableau 3 présente une perspective historique des ressources utilisées par le Commissariat aux langues officielles au cours des dernières années.

(en milliers de dollars)

			2003-2004			
Secteurs d'activités	**Dépenses réelles 2001-2002**	**Dépenses réelles 2002-2003**	**Budget principal**	**Dépenses prévues**	**Autorisations totales**	**Dépenses réelles**
Plaintes et enquêtes	4 621,5	4 798,0	5 989,0	5 989,0	6 004,2	6 392,8
Information, recherche et analyse	4 071,4	4 263,2	6 892,0	6 892,0	6 402,9	5 880,2
Services corporatifs*	6 171,9	7 623,8	5 389,0	5 389,0	6 346,4	5 939,4
Total des dépenses	**14 864,8**	**16 685,0**	**18 270,0**	**18 270,0**	**18 753,5**	**18 212,4**

* En 2001-2002 et 2002-2003 les coûts totaux des cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés étaient inclus dans le secteur des Services corporatifs. En 2003-2004 les cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés ont été distribués aux trois secteurs d'activités.

Tableau 4 – Frais de voyages et d'accueil de la commissaire aux langues officielles

Du 1er avril 2003 au 31 mars 2004 (en dollars)

Voyages à l'étranger	14 216
Voyages au Canada	17 950
Voyages	**32 166**
Accueil	**2 515**

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

Responsabilité de la direction à l'égard des états financiers

La responsabilité à l'égard de l'intégrité et de l'objectivité des états financiers ci-joints du Commissariat aux langues officielles pour l'exercice terminé le 31 mars 2004 ainsi que de tous les renseignements contenus dans le présent rapport incombe à la direction du Commissariat.

Les présents états financiers ont été préparés par la direction conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada et, le cas échéant, en fonction des meilleures estimations et du jugement éclairé de la direction. Ces états financiers doivent être lus dans le contexte des principales conventions comptables énoncées à la note 2.

La direction a instauré et tient à jour des pratiques et des contrôles de gestion et financiers, ainsi que des systèmes d'information pour donner une assurance raisonnable que les actifs du Commissariat sont protégés et contrôlés, que les ressources sont gérées de façon économique et efficiente aux fins de la réalisation des objectifs du Commissariat et que les opérations sont exécutées en conformité avec la *Loi sur la gestion des finances publiques* et ses règlements ainsi que les politiques et exigences législatives du Commissariat.

La vérificatrice générale du Canada mène une vérification indépendante et exprime une opinion sur les états financiers ci-joints.

La commissaire aux langues officielles

Dyane Adam

L'agente financière supérieure et directrice générale des Services corporatifs

Louise Guertin

Ottawa, Canada
le 27 août 2004

Auditor General of Canada
Vérificatrice générale du Canada

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

Au président de la Chambre des communes et au président du Sénat

J'ai vérifié l'état de la situation financière du Commissariat aux langues officielles au 31 mars 2004 et les états des résultats, du déficit accumulé et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction du Commissariat. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière du Commissariat au 31 mars 2004 ainsi que des résultats de son exploitation et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

De plus, à mon avis, les opérations du Commissariat dont j'ai eu connaissance au cours de ma vérification des états financiers ont été effectuées, à tous les égards importants, conformément à la *Loi sur la gestion des finances publiques* et ses règlements et à la *Loi sur les langues officielles*.

La vérificatrice générale du Canada,

Sheila Fraser

Sheila Fraser, FCA

Ottawa, Canada
Le 27 août 2004

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

État de la situation financière
au 31 mars

	2004	2003
Actif		
Actif financier		
Encaisse	3 275 $	2 575 $
Montant à recevoir du Trésor	2 127 035	1 735 174
Débiteurs	395 219	501 455
	2 525 529	2 239 204
Immobilisations (note 4)	2 063 864	2 327 625
Total de l'actif	4 589 393 $	4 566 829 $
Passif et déficit accumulé		
Passif à court terme		
Créditeurs et charges à payer		
Ministères et organismes du gouvernement fédéral	263 707 $	224 175 $
Autres créditeurs	1 823 665	1 593 729
Salaires à payer	230 535	143 794
Provisions pour vacances	645 113	699 331
	2 963 020	2 661 029
Passif à long terme		
Prestations de départ (note 5)	2 113 099	1 860 945
Total du passif	5 076 119	4 521 974
(Déficit) accumulé/Surplus (note 9)	(486 726)	44 855
Total du passif et déficit accumulé	4 589 393 $	4 566 829 $

Passif éventuel (note 10) et engagements (note 11).
Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

La commissaire aux langues officielles

Dyane Adam

L'agente financière supérieure et directrice générale des Services corporatifs

Louise Guertin

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

État des résultats
de l'exercice terminé le 31 mars

	2004
Charges (note 6)	
Plaintes et enquêtes	6 668 080 $
Information, recherche et analyse	6 092 572
Services corporatifs	8 461 011
Coût d'exploitation net	21 221 663 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

État du déficit accumulé
de l'exercice terminé le 31 mars

	2004
Surplus, début de l'exercice	44 855 $
Coût d'exploitation net	(21 221 663)
Services reçus gratuitement (note 8)	2 653 384
Liquidités nettes provenant du gouvernement	17 644 837
Augmentation du montant à recevoir du Trésor	391 861
Déficit, fin de l'exercice	(486 726) $

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

État des flux de trésorerie
de l'exercice terminé le 31 mars

	2004
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	
Coût d'exploitation net	21 221 663 $
Ajustements pour les éléments sans incidence sur l'encaisse	
Inclus dans l'état des résultats	
Amortissement des immobilisations	(655 663)
Services reçus gratuitement (note 8)	(2 653 384)
Inclus dans l'état de la situation financière	
Augmentation du passif	(554 145)
Diminution de l'encaisse et des débiteurs	(105 536)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	17 252 935
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	
Acquisitions d'immobilisations	391 902
Liquidités nettes fournies par le gouvernement	17 644 837 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES
Notes aux états financiers
pour l'exercice terminé le 31 mars 2004

1. Pouvoirs et objectifs

Le Parlement canadien a adopté la première *Loi sur les langues officielles* en 1969. Cette loi stipulait que « le français et l'anglais sont les langues officielles du Canada; ils ont un statut et des droits et privilèges égaux quant à leur usage dans les institutions du Parlement et du gouvernement du Canada. »

La nouvelle *Loi sur les langues officielles*, en vigueur depuis 1988, établit trois objectifs fondamentaux pour le gouvernement du Canada :

a) assurer le respect du français et de l'anglais à titre de langues officielles du Canada, leur égalité de statut et l'égalité de droits et privilèges quant à leur usage dans toutes les institutions fédérales;

b) préciser les pouvoirs, les obligations et la mission des institutions fédérales en matière de langues officielles;

c) appuyer le développement des minorités francophones et anglophones et, d'une façon générale, favoriser, au sein de la société canadienne, la progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais.

Le Commissariat aux langues officielles (« le Commissariat »), qui dessert la population depuis ses bureaux à Ottawa et ses cinq bureaux régionaux, appuie la commissaire aux langues officielles dans l'accomplissement de son mandat, à savoir prendre, dans le cadre de sa compétence, toutes les mesures visant à assurer l'égalité du statut et l'usage de chacune des langues officielles et à faire respecter l'esprit de la présente loi et l'intention du législateur en ce qui touche l'administration des affaires des institutions fédérales, et notamment la promotion de l'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Le Commmissariat figure à l'annexe I.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques* (LGFP) et est financé au moyen de crédits annuels reçus par le Parlement du Canada.

Le ou la commissaire aux langues officielles est nommé(e) après approbation par résolution du Sénat et de la Chambre des communes, pour un mandat de sept ans (renouvelable). Elle relève directement du Parlement.

2. Principales conventions comptables

(a) Présentation

Ces états financiers ont été préparés selon la méthode de la comptabilité d'exercice, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada.

(b) Crédits parlementaires

Les activités du Commissariat sont financées par des crédits parlementaires. Ces crédits ne correspondent pas en tous points aux données des rapports financiers préparés selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ils sont établis en grande partie à partir des besoins de trésorerie. Par conséquent, les postes présentés à l'état des résultats et à l'état de la situation financière ne sont pas nécessairement identiques aux postes établis dans les crédits parlementaires. La note 3 sur les crédits parlementaires décrit la source et l'utilisation des autorisations et présente les données sommaires de rapprochement entre les deux méthodes d'établissement des rapports.

(c) Montant à recevoir du Trésor

Le fonctionnement du Commissariat est assuré dans le cadre du Trésor, qui est administré par le receveur général du Canada. Toutes les rentrées de fonds sont déposées dans le Trésor et toutes les sorties de fonds sont payées à même cette source. Le montant à recevoir du Trésor représente le montant que le Commissariat peut tirer du Trésor, sans crédits supplémentaires, pour pouvoir s'acquitter de ses obligations. Les liquidités nettes fournies par le gouvernement correspondent à l'écart entre toutes les rentrées et les sorties de fonds, y compris les opérations interministérielles.

(d) Prestations de départ, vacances et congés compensatoires

Les prestations de départ, les vacances et les congés compensatoires sont passés en charges au fur et à mesure qu'ils sont gagnés par les employés, selon ses conditions d'emploi. Le passif du Commissariat au titre des prestations de départ est calculé à partir du passif total du gouvernement établi par calcul actuariel pour ce poste. Le passif au titre des vacances et des congés compensatoires à payer aux employés est établi selon les taux de rémunération en vigueur à la fin de l'exercice. Les prestations de départ et les vacances à payer à la cessation d'emploi représentent des obligations qui sont normalement financées par les crédits parlementaires des exercices futurs.

(e) Avantages sociaux futurs

Le gouvernement du Canada souscrit à un régime d'avantages sociaux (soins dentaires et soins de santé) auquel le Commissariat participe. À ce titre, ses cotisations sont comptabilisées au coût et passées en charges dans l'exercice au cours duquel elles sont engagées. Elles représentent l'obligation totale du Commissariat à l'égard du régime. Le Commissariat n'est pas tenu, aux termes de la loi, de verser des cotisations pour combler tout passif non capitalisé à ce chapitre.

(f) Cotisations au Régime de pensions de retraite de la fonction publique

Les employés admissibles du Commissariat participent au Régime de pensions de retraite de la fonction publique administré par le gouvernement du Canada. Le Commissariat et les employés y cotisent à parts égales. Les cotisations représentent l'obligation totale du Commissariat et sont passées en charges dans l'exercice au cours duquel elles sont versées. Aux termes de la loi, le Commissariat n'est pas tenu de verser des cotisations pour combler tout déficit actuariel du Compte de pension de retraite de la fonction publique.

(g) Services reçus gratuitement d'autres ministères et organismes

Les services reçus gratuitement des autres ministères et organismes fédéraux sont comptabilisés comme charges de fonctionnement, à leur coût estimatif. Ce montant est présenté dans l'État du déficit accumulé.

(h) Immobilisations

Le Commissariat porte au compte des immobilisations toute charge initiale de 1 000 $ et plus susceptible de produire des avantages s'étalant sur plus d'un exercice. Toute charge inférieure à ce montant est passée en charges.

L'amortissement est calculé selon la méthode de l'amortissement linéaire sur la durée de vie utile estimative des immobilisations.

Actif	Période d'amortissement
Machines et matériel	5 ans
Matériel informatique	4 ans
Mobilier	4 ans
Logiciels	3 ans
Véhicules automobiles	7 ans
Améliorations locatives	10 ans

(i) Débiteurs

Les débiteurs sont les montants que le Commissariat s'attend de recevoir. Une provision est établie pour les comptes dont le recouvrement est jugé incertain.

(j) Incertitude relative à la mesure

La préparation d'états financiers selon les principes comptables généralement reconnus du Canada oblige la direction à faire des estimations et à formuler certaines hypothèses qui ont une incidence sur les montants des actifs, des passifs, des produits et des charges présentés aux états financiers. Au moment de préparer les présents états financiers, la direction a jugé que les estimations et les hypothèses étaient raisonnables. Les principaux éléments pour lesquels des estimations ont été faites sont la durée de vie utile des immobilisations et les avantages sociaux futurs. Les résultats réels pourraient différer des montants estimatifs, lesquels sont revus régulièrement. Tout ajustement nécessaire est alors porté aux résultats nets de l'exercice au cours duquel il devient connu.

3. Crédits parlementaires

a) Rapprochement du coût d'exploitation net et des crédits parlementaires utilisés

	2004
Coût d'exploitation net	21 221 663 $
Moins : Charges sans incidence sur les crédits	
Amortissement des immobilisations	(655 663)
Services fournis gratuitement	(2 653 384)
Autres ajustements	9 518
	17 922 134
Variations des montants de l'état de la situation financière n'ayant aucune incidence sur l'utilisation des crédits de l'exercice	(197 936)
Crédits parlementaires affectés à l'exploitation	17 724 198
Acquisitions d'immobilisations financées par les crédits parlementaires	391 902
Total des crédits parlementaires utilisés	18 116 100 $

b) Rapprochement des liquidités nettes fournies par le gouvernement du Canada et des crédits parlementaires utilisés

	2004
Liquidités nettes fournies par le gouvernement du Canada	17 644 837 $
Variation nette des créditeurs et des charges et salaires à payer présentés à l'état de la situation financière	356 209
Variation nette de l'actif présenté à l'état de la situation financière	105 536
Autres ajustements	9 518
Total des crédits parlementaires utilisés	18 116 100 $

c) Rapprochement des crédits parlementaires reçus et des crédits parlementaires utilisés

	2004
Crédits parlementaires reçus	18 753 472 $
Moins :	
Crédits périmés	(635 443)
Montant disponible pour les exercices suivants	(1 929)
Crédits parlementaires utilisés	18 116 100 $

4. Immobilisations

Coût	31 mars 2003	Ajouts	Aliénations	31 mars 2004
Machines et matériel	101 531 $	111 041 $		212 572 $
Matériel informatique	1 518 028	192 362		1 710 390
Mobilier	565 741	20 479		586 220
Logiciels	314 595	27 113		341 708
Véhicules automobiles	23 697			23 697
Améliorations locatives	851 129	40 907		892 036
	3 374 721 $	391 902 $		3 766 623 $

Amortissement cumulé	31 mars 2003	Amortissement	Aliénations	31 mars 2004
Machines et matériel	30 705 $	18 535 $		49 240 $
Matériel informatique	854 685	294 231		1 148 916
Mobilier	41 332	143 764		185 096
Logiciels	107 961	110 635		218 596
Véhicules automobiles	12 413	3 385		15 798
Améliorations locatives	-	85 113		85 113
	1 047 096 $	655 663 $		1 702 759 $
Valeur comptable nette	2 327 625 $			2 063 864 $

5. Avantages sociaux futurs

a) Régime de retraite

Pour 2003-2004, les cotisations s'élèvent à 1 757 717 $ et elles sont présentées à l'état des résultats.

b) Prestations de départ

Le Commissariat offre à ses employés des avantages postérieurs à la retraite et à l'emploi en vertu d'un régime de prestations de départ. Ce régime n'est pas capitalisé et n'a donc aucun actif ce qui donne un régime déficitaire égal aux prestations de départ. L'information sur le régime est comme suit :

	2004
Prestations de départ, début de l'exercice	1 860 945 $
Charge de l'exercice	320 553
Prestations versées pendant l'exercice	(68 399)
Prestations de départ, fin de l'exercice	2 113 099 $

6. Charges par catégorie

	2004
Salaires et avantages sociaux	13 118 184 $
Services professionnels et spéciaux	3 217 632
Locaux	1 670 149
Transports et télécommunications	907 835
Services publics, matériel et fournitures	843 998
Amortissement des immobilisations	655 663
Communications et impression	681 284
Locations de photocopieurs et autre matériel	110 461
Entretien et réparations	14 865
Autres	1 592
Total	21 221 663 $

7. Opérations entre apparentés

Le Commissariat est apparenté en fait de propriété commune à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada. Dans le cours normal de ses activités, il conclut des opérations avec ces entités, et ce, aux conditions commerciales courantes.

Au cours de l'exercice, le Commissariat a dépensé 5 406 423 $ au titre d'opérations conclues dans le cours normal de ses activités avec des ministères, organismes et des sociétés d'État du gouvernement. Ces dépenses comprennent les services reçus gratuitement de 2 653 384 $ décrites à la note 8.

8. Services reçus gratuitement

Au cours de l'exercice, le Commissariat a reçu des services gratuits de ministères et organismes du gouvernement. Le coût estimatif de ces services présenté aux états financiers est le suivant :

Services reçus gratuitement (en milliers de dollars)

	2004
Locaux de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	1 670 $
Part de l'employeur des primes et des coûts d'assurance des employés, assumée par le Secrétariat du Conseil du Trésor	789
Services de vérification du Bureau du vérificateur général du Canada	100
Cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés payé par le Secrétariat du Conseil du Trésor	89
Services de paye de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	5
Total	2 653 $

9. Déficit accumulé

Le déficit accumulé de 486 726 $ au 31 mars 2004 comprend les transactions qu'a effectuées le Commissariat en vue d'assurer des services qui entraînent des obligations de financement dans l'avenir. Ce montant est principalement attribuable aux valeurs

passives suivantes : les prestations de départ et les paies de vacances à verser aux employés. Ce passif doit être couvert par des crédits budgétaires annuels.

10. Passif éventuel

Dans le cours normal de ses opérations, le Commissariat peut devoir intervenir dans diverses procédures judiciaires; et quelques-unes de ces procédures peuvent occasionner des obligations financières si certaines éventualités surviennent. Si ces éventualités sont probables et qu'une estimation raisonnable de la perte est réalisable, un passif est comptabilisé et une charge est ajoutée aux états financiers. Aucun élément de passif éventuel associé au Commissariat aux langues officielles n'est reconnu dans les états financiers du Commissariat pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2004.

À la suite du décès d'un employé, il a été déterminé qu'une somme totalisant 365 000 $ devait être versée au cours des 12 prochaines années comme prestation de décès. La décision quant à la responsabilité ultime à l'égard de ces paiements n'est pas encore arrêtée. S'il était établi que la responsabilité revient au Commissariat aux langues officielles, l'obligation serait comptabilisée comme passif et les sommes correspondantes seraient passées en charges.

11. Engagements

Le Commissariat a des contrats qui proviennent du cours normal de ses opérations pour les années ultérieures. Les paiements annuels minimaux sur ces accords s'établissent comme suit :

(en milliers de dollars)

Année	Location de photocopieuses	Baux d'occupation
2004-2005	59	27
2005-2006	65	22
2006-2007	65	22
2007-2008	59	10
2008-2009	11	7

12. Chiffres correspondants

C'est le premier exercice pour lequel un jeu d'états financiers, y compris un état de la situation financière, un état des résultats, un état du déficit accumulé et un état des flux de trésorerie, est préparé selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Il n'est ni possible ni efficace par rapport au coût pour le Commissariat de présenter des chiffres correspondants autres que ceux qui sont présentés à l'état de la situation financière, car l'information nécessaire n'est pas facilement accessible et il serait impossible de corroborer avec précision certains chiffres de l'exercice précédent.

SECTION VI - INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES

Évaluation

Gestion de l'information gouvernementale (GIG)

En 2003-2004, le Commissariat a entrepris un diagnostic des capacités de gestion de l'information (DCGI) selon la méthodologie de Bibliothèque et Archives Canada. L'établissement de la situation actuelle de la Gestion de l'information (GI) et la détermination de l'objectif visé pour le futur a permis d'élaborer et d'approuver un plan d'action de trois ans pour résoudre les lacunes en matière de GI et permettre au Commissariat de se conformer à la nouvelle politique en matière de GIG.

Le plan d'action vise plus particulièrement à assurer une base solide en matière de GI au Commissariat, comme par exemple démontrer du leadership en développant une nouvelle structure de gouvernance pour la GI. Des outils seront mis à la disposition des employés, de la formation leur sera offerte, et ils seront sensibilisés aux rôles et responsabilités en matière de GI. La mise en œuvre du plan d'action mettra l'accent sur l'imputabilité, résultera en une mesure du rendement plus exacte et des services aux clients améliorés, et assurera que le Commissariat demeure une organisation apprenante.

Études et rapports

De la parole aux gestes : La langue de travail au sein de la fonction publique fédérale (mars 2004)

À louer : Services bilingues recherchés dans les commerces des édifices fédéraux de la RCN (mars 2004)

La dualité linguistique dans la publicité et les commandites commerciales (septembre 2003)

Suivi : Les langues officielles dans le système sportif canadien (juin 2003)

Rapport annuel 2002-2003 (octobre 2003)

Rapport sur les plans et priorités 2003-2004 (janvier 2003)

Politique de vérification externe (décembre 2003)

Plusieurs publications du Commissariat sont disponibles en format HTML ou en format PDF sur son site Web à l'adresse suivante : http://www.ocol-clo.gc.ca/publications.asp.

Communiqués

Au cours du présent exercice, le Commissariat a diffusé neuf communiqués pour annoncer la publication de différentes études de la commissaire ou pour commenter les actes posés par d'autres organismes.

Vers un partenariat d'égalité : les langues officielles en milieu de travail fédéral (Ottawa, le 29 mars 2004)

Vers le respect de la dualité linguistique dans la région de la capitale nationale (Ottawa, le 16 mars 2004)

Préparer l'avenir : des stratégies visant à doubler le bilinguisme chez les jeunes (Ottawa, le 4 mars 2004)

Doubler le nombre de jeunes bilingues : Un symposium débute à Toronto (Ottawa, le 3 mars 2004)

Avis aux médias : Doubler le nombre de jeunes bilingues (Ottawa, le 1er mars 2004)

La dualité linguistique au cœur de l'identité du pays : La commissaire s'attend à des résultats concrets (Ottawa, le 2 février 2004)

La Cour suprême du Canada clarifie le rôle des tribunaux dans la protection de droits linguistiques (Ottawa, le 6 novembre 2003)

Dépôt du rapport annuel de la commissaire aux langues officielles : Le gouvernement respecte son engagement et livre un plan de redressement pour les langues officielles, mais de plus grands défis se pointent à l'horizon (Ottawa, le 6 octobre 2003)

Le système sportif canadien et les langues officielles: Donner un second souffle pour enfin atteindre le podium (Ottawa, le 11 juin 2003)

Plusieurs communiqués et discours du Commissariat sont disponibles en format HTML ou en format PDF sur son site Web à l'adresse suivante : http://www.ocol-clo.gc.ca/news_nouvelles.asp.

Coordonnées de l'administration centrale et des bureaux régionaux

Pour plus de renseignements, visitez le site Web du Commissariat à www.ocol-clo.gc.ca ou communiquez avec un des bureaux suivants :

Administration centrale :

Édifice Canada
344, rue Slater
3e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 0T8
Tél. : (613) 996-6368 ou 1 877 996-6368
Télécopieur : (613) 993-5082
Courriel : message@ocol-clo.gc.ca

Bureaux régionaux :

Région de l'Atlantique
Tél. : (506) 851-7047 ou 1 800 561-7109
Télécopieur : (506) 851-7046

Région du Québec
Tél. : (514) 283-4996 ou 1 800 363-0628
Télécopieur : (514) 283-6677

Région de l'Ontario
Tél. : (416) 973-1903 ou 1 800 387-0635
Télécopieur : (416) 973-1906

Région du Manitoba et de la Saskatchewan
Tél. : (204) 983-2111 ou 1 800 665-8731
Télécopieur : (204) 983-7801

Région de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, des Territoires du Nord-Ouest, du Yukon et du Nunavut
Tél. : (780) 495-3111 ou 1 800 661-3642
Télécopieur : (780) 495-4094